

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE LETRAS



**SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS
DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA**
ESTADO ATUAL

JOÃO EVANGELISTA HUVI

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e pelo Mestre Jorge Revez, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2017

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS
DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA
ESTADO ATUAL**

JOÃO EVANGELISTA HUVI

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da Silva e
pelo Mestre Jorge Revez, especialmente elaborada para a obtenção
do grau de Mestre em Ciências da Documentação e Informação

2017

**“Pensar o já pensado e pensar para além do pensado
para se alcançar a formação integral”**

(Alberto Nguluve, 2012)

RESUMO

Os serviços de referência são componentes fundamentais e indispensáveis nas bibliotecas universitárias para a gestão da informação. Estes devem ser personalizados e dirigidos por um profissional da informação, responsável pela disponibilização de informação clara, precisa e oportuna para a satisfação das necessidades dos utilizadores, oferecendo oportunidades de pesquisa às informações oferecidas pela biblioteca ou por outras fontes de informação. O surgimento da Internet fez com que as bibliotecas do ensino superior reinventassem a forma pela qual disponibilizavam seus serviços. Neste sentido, os serviços das bibliotecas passaram a tomar um novo rumo, apostando nas tecnologias digitais com a finalidade de disponibilizar a informação em suporte físico e digital. Portanto, os serviços de referência apresentam-se como mecanismos indispensáveis no trabalho das bibliotecas do ensino superior dada a sua dinâmica na resposta às necessidades informacionais dos utilizadores num curto espaço de tempo. Esta investigação de orientação qualitativa procurou estudar o tema da aplicação dos serviços de referência em bibliotecas do Ensino Superior em Angola. Para fundamentar o nosso trabalho, apresentamos algumas ferramentas que são frequentemente utilizadas para estes serviços nomeadamente: o *correio eletrónico*, o *chat*, as *mensagens instantâneas*, *referências via Web* e *videoconferências*. O presente trabalho analisa as tendências conjecturais centradas na trilogia utilizador/biblioteca/tecnologias, recorrendo à triangulação de dados baseada na revisão da literatura, na realização de Inquéritos aos bibliotecários e na observação de bibliotecas e *homepages* através de visitas de estudo, análise dos *sites*, *blogs* e planos estratégicos. Verificou-se ao longo do trabalho que o serviço de referência é um marco da tecnologia que veio melhorar os serviços prestados pelas bibliotecas na perspetiva de dar resposta à grande procura da informação. Neste sentido, as bibliotecas das Universidades Gregório Semedo, António Agostinho Neto, Católica de Angola e o Instituto Superior de Tecnologias e Ciências todos localizados em Luanda, oferecem serviços de referência, com principal destaque o ISPTec e a Universidade Gregório Semedo, que, para além de oferecerem serviços muito dinâmicos, têm a disponibilização destes serviços em rede e em acesso aberto. Foram de igual modo contempladas com serviços de referência as bibliotecas das universidades José Eduardo dos Santos (Huambo), Mandume Ya Ndemufayo (Huila, Namibe) e a Universidade Kimpa Vita (Uige). Em modo de conclusão, afirmamos que é ainda uma minoria das bibliotecas do Ensino Superior em Angola que oferece serviços de referência, e numa fase de desenvolvimento, o que requer maior aposta por parte destas.

PALAVRAS-CHAVE

Ciência da Informação; Bibliotecas do Ensino Superior; Serviço de Referência; Serviço de Referência Digital; Angola.

ABSTRACT

The reference services are fundamental components and indispensable in university libraries for the management of information. These should be personalized and driven by an information professional, responsible for the provision of clear information, accurate and timely manner to the satisfaction of users' needs, offering research opportunities to information offered by the library or by other sources of information. The emergence of the Internet has led higher education libraries to a new way of providing its services. In this sense, the services of the libraries began to take a new direction, investing in digital technologies with the aim of providing information on physical and digital support. Therefore, the reference services are essential tools in the work of the libraries of higher education given its dynamics in response to the informational needs of users in a short space of time. This research of qualitative approach sought to study the theme of the implementation of the reference services in libraries of Higher Education in Angola. In order to substantiate our work, here are some tools that are often used for these services in particular: the electronic mails, chat, instant messages, references via the Web and videoconferencing. The present study analyzes the trends centred in the trilogy user/Library/technologies, drawing on the triangulation of data based on the literature review, in carrying out surveys to the librarians and the observation of libraries and homepages through study visits, analysis of sites, blogs and strategic plans. It appeared throughout the work that the reference service is a hallmark of the technology that came to improve the services provided by libraries in perspective to give answers to the great demand for information. In this sense, the libraries of Universities Gregório Semedo, António Agostinho Neto, Catholic Church of Angola and the Higher Institute of Technology and Science all located in Luanda, offer referral services with main highlight the ISPTEC and the University Gregory Semedo which in addition to offering services very dynamic, have the provision of these services in network and open access. Were similarly covered with reference services the libraries of universities José Eduardo dos Santos (Huambo); Mandume ya Ndemufayo(Namibe), and the University Kimpa Vita (Uige). In conclusion, we affirm that it is still a minority of the libraries of Higher Education in Angola that offer reference services, and at an early stage of development, which requires greater commitment on the part of these.

KEYWORDS

Information science; Libraries of Higher Education; Reference Service; Digital Reference Service; Angola.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho em memória dos meus queridos pais Pedro Katchiwa Huvi e Martinha Tchilonga, exemplos de vida, que em uma sociedade mergulhada em conflito armado e perseguições, mas, com muita fé e dedicação ao trabalho, esforço, honestidade, simplicidade e respeito ao próximo venceram um conjunto de dificuldades típicas dos pequenos agricultores do século XX, dentre elas o analfabetismo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar à Deus Pai, Uno e Trino pelo dom da vida e por guiar sempre os meus passos pelos caminhos da vida. Agradecimentos especiais aos meus irmãos Venâncio Tchayevala e António Mande, que desde a infância assumiram o papel de pais e guiaram desde então os meus passos nos caminhos do saber. Aos meus outros irmãos, sejam eles de mesmos pais ou de pais diferentes, pelo apoio moral, espiritual ou financeiro que me têm oferecido, à minha namorada Verónica Ndena e todos aqueles que ao longo da vida foram aparecendo em minha vida e se tornando importantes, e a todos aqueles que um dia passaram pela minha vida e proporcionaram bons momentos nela.

Agradeço de igual modo à comunidade do Verbo Divino, pelo acolhimento e formação humana integral no tempo de seminário, à Universidade Católica de Angola (ISDBE) pela formação superior que me conduziu ao grau de licenciatura e a todos os colegas de formação de todos os ciclos formativos até então percorridos.

Aos meus queridos orientadores Professor Doutor Carlos Guardado da Silva e Mestre Jorge Revez pelo acompanhamento e orientação neste trabalho e pela incansável força que me foram dando para chegar ao fim com o trabalho, o meu muito obrigado pois foi tudo graças a vossa força amizade e coragem. O que seria do meu trabalho sem a vossa varinha mágica?

Estendo os meus agradecimentos aos meus queridos professores do mestrado, António Gil Matos, Margarida Pino, Teresa Costa, Luís Corujo, Jorge Revez, Carlos Guardado da Silva e Pedro Veiga, pelos ricos ensinamentos em Ciências da Documentação e Informação.

Aos meus colegas de mestrado, aos irmãos do AFRIN e aos meus caros amigos e irmãos Jeovet Baca e Adilson Santo pelo acolhimento e pelo apoio ao longo destes dois anos. A todos vós o meu muito obrigado!

Os meus agradecimentos estendem-se ainda à Universidade Técnica de Angola, pela oportunidade concedida de fazer o mestrado dentro do seu plano de formação de quadros.

SUMÁRIO

| | |
|--|------|
| RESUMO | iii |
| ABSTRACT | v |
| DEDICATÓRIA..... | vii |
| AGRADECIMENTOS | ix |
| SUMÁRIO..... | xi |
| LISTA DE SIGLAS | xv |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xvii |
| ÍNDICE DE TABELAS | xix |
| INTRODUÇÃO..... | 1 |
| 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA SOBRE OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA ... | 5 |
| 1.1. Serviços de Referência. Origens, desenvolvimento e conceitos..... | 5 |
| 1.2. Modelos de aplicação dos Serviços de Referência Digitais | 14 |
| 1.2.1. Modelo de Sloan..... | 14 |
| 1.2.2. Modelo de Garcia Marco..... | 15 |
| 1.2.3. Modelo de Lankes e Kasowitz..... | 16 |
| 1.2.4. Modelo de Ammentorp e Hummelshoj | 17 |
| 1.3. Características/Tipologias dos Serviços de Referência Digitais..... | 17 |
| 1.3.1. Correio eletrónico | 18 |
| 1.3.2. Referência via web | 19 |
| 1.4. Fontes e Recursos de Informação para os Serviços de Referência Digitais | 21 |
| 1.4.1. Avaliação de fontes e recursos de informação eletrónica | 21 |
| 1.4.2. Recursos próprios para o desenvolvimento do serviço | 22 |
| 1.4.3. Base de conhecimento ou arquivos de perguntas e respostas..... | 23 |
| 1.4.4. Directórios temáticos especializados e guias temáticos | 24 |
| 2. OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA | 25 |
| 2.1. Perspetiva histórica das Instituições de Ensino superior angolanas | 25 |
| 2.2. Cronologia | 27 |
| 2.3. Instituições de Ensino Superior Existentes em Angola | 28 |
| 2.4. Diagnóstico do estado atual dos Serviços de Referência nas Bibliotecas do Ensino Superior em Angola..... | 34 |
| 2.4.1. Espaços | 37 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.4.2. | Interação com os Utilizadores | 37 |
| 2.4.3. | Informações Internas e Externas..... | 39 |
| 2.4.4. | Recursos Humanos | 40 |
| 2.4.5. | O utilizador como centro incontornável das atenções | 41 |
| 3. | METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO..... | 45 |
| 3.1. | Métodos de Investigação | 45 |
| 3.1.1. | Análise documental | 46 |
| 3.1.2. | Observação | 46 |
| 3.1.3. | Método de investigação quantitativa | 47 |
| 3.2. | Triangulação de métodos | 47 |
| 3.3. | Norma bibliográfica adoptada | 48 |
| 3.4. | Universo da pesquisa | 49 |
| 4. | APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS..... | 53 |
| 4.1. | Apresentação dos resultados dos inquéritos efetuados às Bibliotecas do ensino Superior em Angola | 53 |
| 4.2. | Visita e observação de Homepages de algumas bibliotecas inqueridas | 69 |
| 4.3. | Síntese dos resultados obtidos | 70 |
| 5. | PROPOSTA DE MELHORIA | 73 |
| 5.1. | As Redes Sociais como Ferramentas de <i>Feedback</i> entre a Biblioteca e os Utilizadores | 73 |
| 5.2. | Redes sociais especializadas | 75 |
| 5.3. | Percurso histórico das redes sociais..... | 76 |
| 5.4. | As redes sociais como ferramentas de comunicação entre a Biblioteca e os utilizadores..... | 78 |
| 5.4.1. | Twitter | 78 |
| 5.4.2. | Facebook..... | 79 |
| 5.4.3. | Youtube | 82 |
| 5.4.4. | Wikis..... | 83 |
| 5.4.5. | Blogs..... | 84 |
| 5.4.6. | Pinterest | 85 |
| | CONCLUSÃO..... | 87 |
| | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 93 |
| | APÊNDICES | 97 |
| | Apêndice 1 – Mensagem enviada às bibliotecas do Ensino Superior em Angola..... | 97 |

| | |
|--|-----|
| Apêndice 1 - Inquérito aplicado às Bibliotecas do Ensino Superior em Angola..... | 99 |
| Apêndice 2 - Homepages das Biblioecas do Ensino Superior em Angola | 101 |
| ANEXOS | 103 |
| Anexo 1- Quadro com as Instituições de Ensino Superior Reconhecidos pelo INAAREES | 103 |

LISTA DE SIGLAS

ALA - *American Library Association*

APA - *American Psychology Association*

ANGOP - Agência Angola Press

BLUAH - *Biblioteca Universidad de Acalá*

Cf - Conferir

IFLA - *International Federation of Library Associations*

INAAREES - Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação e Reconhecimento de Estudos do Ensino Superiores

FORGES - Forum de Gestão Do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa

OCLC - *Online Computer Library Center*

RUSA - *Reference and User Services Association*

SR - Serviços de Referência

SRD - Serviços de Referência Digitais

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Levantamento indicando o número de bibliotecas que foram inquiridas e os resultados obtidos | 54 |
| Gráfico 2 A biblioteca disponibiliza o serviço de apoio ao Utilizador | 55 |
| Gráfico 3 Estado actual dos SRD | 56 |
| Gráfico 4 A biblioteca oferece uma coleção de referência para consulta?..... | 57 |
| Gráfico 5 Ligação desde a página principal da biblioteca ao catálogo e recursos eletrónicos..... | 57 |
| Gráfico 6 Suporte tecnológico utilizado para elaboração de perguntas pelos utilizadores | 58 |
| Gráfico 7 Interligação entre a biblioteca central e as bibliotecas das faculdades..... | 58 |
| Gráfico 8 Forma de atendimento aos utilizadores | 59 |
| Gráfico 9 Resultado da resposta à pergunta 12 sobre hierarquia na atenção aos utilizadores | 61 |
| Gráfico 10- Resultados da resposta a pergunta 17 sobre as normas de atuação..... | 62 |
| Gráfico 11 Resultados das respostas à pergunta 18 sobre as normas de confidencialidade e privacidade..... | 63 |
| Gráfico 12 A biblioteca oferece serviços de apoio aos utilizadores especiais?..... | 64 |
| Gráfico 13 Resultados das respostas à pergunta 24 sobre os elementos da Web 2.0..... | 65 |
| Gráfico 14 Resultados das respostas à pergunta 26 sobre a contribuição dos utilizadores no desenvolvimento dos serviços | 66 |
| Gráfico 15 O utilizador como agregador de valores..... | 67 |
| Gráfico 16 Tipo de formação oferecida pela biblioteca | 68 |
| Gráfico 17 Importância da Literacia da Informação | 69 |
| Gráfico 18 Recursos disponíveis nas homepages das bibliotecas | 70 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1- Funções dos Serviços de Referência | 8 |
| Tabela 2 - Datas e Decretos de fundação do Ensino Superior em Angola..... | 27 |
| Tabela 3- Instituições de Ensino Superior Existentes em Angola..... | 29 |
| Tabela 4 - Estado atual dos Serviços de Referência em Bibliotecas do Ensino Superior Angola | 41 |
| Tabela 5 Mapa de Angola com as Especificações das áreas com Serviços de Referência tradicionais e Digitais Luanda, Huambo, Namibe..... | 50 |

INTRODUÇÃO

A explosão das tecnologias de informação tornou inevitável a mudança das bibliotecas e, simultaneamente, as bibliotecas tornaram inevitável a evolução das tecnologias. Este dualismo fez com que as instituições adotassem os desafios tecnológicos para a sua potencialização e a satisfação das necessidades informacionais dos utilizadores. Portanto, as bibliotecas universitárias não estão fora destes desafios e durante muito tempo estas têm assumido um papel importantíssimo na criação, no tratamento e na difusão da informação. Para a concretização destes desafios, as bibliotecas do ensino superior vêm apostando na aplicação de serviços de referências digitais, que servem de ponte entre a os utilizadores e a biblioteca. A grande missão consiste na disponibilização da informação em tempo real, isto é, mediante os serviços síncronos ou assíncronos, devendo ser ambos digitais.

Os serviços de referência digitais são todos aqueles que têm como base a experiência dos serviços tradicionais e são desenvolvidos em ambientes auxiliados pelas tecnologias de informação com a missão de satisfazer de forma interativa, participativa, colaborativa e personalizada as necessidades informacionais dos utilizadores. Estão inclusos nesta conceção os mecanismos de comunicação bidirecional entre bibliotecários e utilizadores e a integração dos produtos e serviços que visam a satisfação das necessidades formativas e informativas a partir de uma cooperação comunicativa.

Procuraremos responder no presente trabalho à seguinte pergunta: como está a ser feita a transição dos serviços de referência para o universo digital nas bibliotecas universitárias angolanas?

A escolha do tema de trabalho tem como principal motivação a pretensão de aprofundar os conhecimentos sobre os serviços de referência, com especial enfoque nos serviços de referência digital em bibliotecas universitárias,

O trabalho tem como objetivo geral procurar compreender o estado de desenvolvimento dos serviços de referência digitais das bibliotecas de ensino superior angolanas e apresenta os seguintes objetivos específicos:

- ✓ Compreender as práticas dos serviços de referência em curso nas bibliotecas do ensino superior em Angola.

- ✓ Analisar os aspectos de acesso e uso dos serviços de referência em bibliotecas ensino superior em Angola
- ✓ Verificar o impacto dos serviços de referência em bibliotecas no sucesso educativo dos estudantes.
- ✓ Identificar requisitos estabelecidos para maior oferta dos serviços de referência em ambiente digital, que facilitem as necessidades dos utilizadores.
- ✓ Inventariar os serviços de referência digital atualmente implementados, apostando nas bibliotecas sem fronteiras com principal foco nos serviços de facebook, Whatsapp, twitter, *Chat*, Videoconferências, Correio electrónico.
- ✓ Identificar a pertinência da utilização das redes sociais em bibliotecas universitárias como canal de comunicação.
- ✓ Analisar a importância da difusão da utilização das redes sociais entre os utilizadores da biblioteca favorecendo a inovação e o desenvolvimento profissional como melhoria da qualidade dos serviços da biblioteca.
- ✓ Identificar que tipo de rede social é mais utilizada atualmente pelos estudantes, investigadores e todos os membros que beneficiam dos serviços oferecidos pela biblioteca.

No presente trabalho procuraremos demonstrar um projeto que sirva de modelo na criação e implementação de um serviço de referência, com o objetivo de procurar apresentar de forma resumida uma análise dos modelos de aplicação dos serviços de referência digital, tendo em conta as características e as tipologias que estes serviços manifestam com a finalidade de se identificarem requisitos e recursos que sejam indispensáveis na implementação destes serviços.

O trabalho está dividido em Cinco partes. Na primeira parte, procuramos apresentar uma resenha histórica do tema central do nosso trabalho onde buscamos salientar os pilares ou os alicerces da temática. Neste mesmo ponto, apresentaremos os diferentes modelos ou metodologias, que permitem a melhor aplicação dos serviços de referência, as características ou tipologias dos serviços de referência digitais em que é salientada a característica fundamental deste serviço, que consiste em conseguir a informação solicitada respondendo as necessidades dos utilizadores em tempo real e de forma satisfatória, dando respostas precisas, atualizadas, de forma rápida e confidencial.

Apresentamos também neste ponto as fontes e os recursos de informação a ter em conta para os serviços de referência digitais.

Na segunda parte, apresentamos as bibliotecas do ensino superior em Angola, partindo de uma descrição histórica das Universidades desde a época colonial até à atualidade. Procuramos, ainda neste ponto, descrever o conjunto de instituições superiores atualmente existentes em Angola, as datas e os diplomas jurídicos de fundação, bem como a sua localização. De igual modo, descortinamos ao longo deste ponto o estado atual dos serviços de referência nas bibliotecas do ensino superior, as quais procuramos trazer aos futuros leitores, assim como aos que entrarão em contacto com o nosso trabalho, designadamente o que já foi feito, os projetos em curso e o que está para ser feito na vertente de serviços de referência.

Na terceira parte, que corresponde ao terceiro capítulo do nosso trabalho, procuramos mostrar a metodologia de investigação utilizada para a elaboração do nosso trabalho, com principal menção a triangulação dos métodos, partindo desta subdividida em análise documental, observação e aplicação de inquéritos. Apresentamos, ainda neste ponto, a norma bibliográfica utilizada para o nosso trabalho.

Na quarta parte, procuramos expor a análise e a discussão dos dados recolhidos ao longo do nosso inquérito. Este ponto é caracterizado por três fases. A primeira remete-nos para a apresentação dos resultados dos inquéritos efetuados às Bibliotecas do Ensino Superior em Angola; a segunda salienta a visita das Bibliotecas do Ensino Superior, procedendo ao registo da observação efetuada numa tabela matriz de modo a ser possível padronizar os dados; a última fase apresenta a discussão e síntese dos principais resultados obtidos.

Na quinta parte, apresentamos uma proposta de melhoria baseada na aplicação das ferramentas das redes sociais como canais de *feedback* entre a biblioteca e os utilizadores. A importância da inclusão deste ponto reside na possibilidade de a biblioteca procurar apresentar os seus serviços nas plataformas mais próximas e mais utilizadas pelos utentes destas, com principal referência as redes de Facebook, Youtube e Whatsapp.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA SOBRE OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA

1.1. Serviços de Referência. Origens, desenvolvimento e conceitos

A Referência é definida como Serviço ou departamento ao qual cabe a tarefa de orientar o leitor, no uso de uma biblioteca, arquivo ou serviço de documentação e no aproveitamento dos recursos que podem ser proporcionados pelo acervo existentes no próprio local. Desta orientação faz parte o fornecimento de informações sobre documentação à disposição, condições de consulta, instrumentos de pesquisa, condições de obtenção de reproduções¹.

Pimenta (2002, apud Mesquita, 2010, p.25), afirma que:

As origens do serviço de referência - datam de 1876, quando na primeira conferência da ALA (American Library Association), é lançada por Samuel Sweet Green, bibliotecário da biblioteca pública de Worcester, Massachusetts (EUA), a primeira proposta de se estruturar e executar um programa de assistência pessoal aos leitores das bibliotecas. Somente mais tarde, em 1891, é que a expressão *reference work* (Serviço de referência conforme designado na língua portuguesa) é registrada, pela primeira vez, aí, sim, o termo emerge com a ideia que hoje se tem dele.²

Citado por Patrícia Moreno, Ferreira considera que o serviço de referência nos anos 1950-1970 era considerado desde “uma vaga noção de auxílio aos leitores até um serviço de informação especializado” com principal acentuação na ideia de que “o serviço de referência é o processo de responder a perguntas e de que é função desse serviço orientar o utilizador/leitor no acesso e uso das obras de referência”.

Em 1950, o serviço de referência era entendido nos Estados Unidos como um serviço de auxílio prestado pelo bibliotecário aos utilizadores no momento da utilização da coleção da biblioteca, no espaço da biblioteca com finalidade de servir de apoio aos estudos e pesquisas.

Rollán Malmierca (1998) salienta que o aparecimento de determinados elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, tais como: saber ajudar os estudantes, desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa, ajudar os leitores a fazer melhor seleção a fazer melhor seleção no universo da informação

¹<http://www.impleiria.pt/portalsdoc?pid=96901>.

²<http://www.schoollibraryjournal.com/csp/cms/sites/Sli/Reviews/ReferenceBooks/index.csp>.

recolhida e, justificar a existência da biblioteca demonstrando o seu valor no apoio bibliográfico aos seus utilizadores, constituem o desenvolvimento e o pragmatismo de um verdadeiro e completo serviço de referência (cf. Mesquita, 2010 p. 27).

Neste sentido, para que se concretize a satisfação dos utilizadores, um serviço de referência deve ir além de uma mera central de informação na qual os profissionais da informação se limitam, simplesmente, a responder às questões apresentadas pelos utilizadores. Um efetivo serviço de referência exige a existência de recursos financeiros, tecnológicos e, principalmente, humanos qualificados. Estes desafios carecem também de bom planeamento do serviço no apoio aos utilizadores, quer este seja concretizado em uma oferta tradicional ou digital.

Vale a pena aqui realçar a opinião de Lima (2008 *et al.*, apud Mesquita, 2010, p. 28):

A interação entre bibliotecário/usuário é uma competência que todo o profissional da informação das Instituições de Ensino Superior precisa desenvolver, independentemente do sector que esteja, pois, a mesma contribui para o diagnóstico dos serviços oferecidos. Quando o profissional da informação tem conhecimento e acompanha as necessidades informacionais dos usuários, ele deixa de ser o intermediador passivo para tornar-se ativo. Muitos problemas advindos do processamento técnico, armazenamento e disseminação da informação dos documentos podem ser solucionados apenas com a observação e o diálogo com quem utiliza os serviços.

Neste sentido, o serviço de referência é definido como um serviço prestado aos utilizadores que necessitam de ajuda na localização da informação sobre uma determinada temática, podendo os resultados esperados ser meramente factuais ou extensos e elaborados (National Library of Education (1997). Sendo assim, o principal procedimento que deve ser mantido num serviço de referência reside na comunicação e na satisfação da necessidade informacional dos utilizadores através do acervo da biblioteca ou das fontes de informação disponíveis na web.

O serviço de referência de uma biblioteca apresenta-se como a maior ferramenta de aproximação entre a biblioteca e o utilizador. Nele funciona a grande função dualista na qual o utilizador apresenta as suas inquietações, assim como as suas principais necessidades, solicitando apoio do profissional da informação, quer respondido de forma presencial, quer seja utilizando as tecnologias que estiverem ao seu dispor e que a biblioteca oferece. Por sua vez, aquele tem a missão de satisfazer tais necessidades apresentadas pelo utilizador.

Um serviço de referência deve sempre facilitar o acesso a informação ajudando o utilizador a satisfazer as suas necessidades. Mesquita (2010, p.29). defende que este serviço deve relacionar o utilizador e o profissional da informação

Taykson (2003, Apud Santos, 2013, p. 118) desenvolveu uma previsão dos serviços de referência a partir do artigo de Green (1876), no qual destaca quatro funções de um bibliotecário de referência que consistem na apresentação da biblioteca, no auxílio nas questões colocadas e na seleção documental, e na promoção junto da comunidade.

Na sua obra sobre serviços de referência, intitulada *Reference and information services: an Introduction*, Richard Bopp descortina os serviços de referência em serviços de informação, de formação e de orientação. Neste sentido, Bopp (2000, apud Merlo Vega, p. 27), desdobra estas vertentes da seguinte forma:

- A. Informação: O utilizador coloca ao pessoal de referência questões diversas com a intenção de obter uma informação. As perguntas podem ser: de resposta rápida, consultas bibliográficas e solicitações de empréstimos bibliotecários.
- B. Formação: as consultas teriam como finalidade aprender a manobrar técnicas ou produtos bibliotecários ou mesmo utilizar determinados documentos e bases de dados.
- C. Orientação: Seleção de fundos, recomendação de obras, isto é: auxiliar o utilizador na seleção de documentos que supram os seus interesses informacionais.

Com base nestes pontos, apresentamos aqui a apreciação de Mangas (2007, p.8) que salienta aspetos importantes a ter em consideração para o sucesso de um serviço de referência.

O sucesso de um bom serviço de referência dependerá, em grande medida, das competências técnicas e das qualidades humanas dos bibliotecários responsáveis por esse serviço. Nos últimos anos as bibliotecas em geral e os serviços de referência em particular têm-se confrontado com novos desafios: as novas técnicas de gestão apoiadas no primado do cliente por um lado e o impacto das novas tecnologias de informação, da Internet e da explosão documental daí decorrentes, por outro lado.

Apresentamos, de seguida, a sistematização das principais funções que um serviço de referência deve desempenhar tendo em conta o seu público-alvo. Veja-se a Tabela seguinte baseada no trabalho de Mangas (Ibidem, p.4):

Tabela 1- Funções dos Serviços de Referência

| Função | Descrição | Exemplos |
|----------|---|--|
| Acolher | <p>Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores, apresentando a biblioteca e os serviços, transmitindo orientações básicas e informações consideradas de forma a viabilizar a utilização mais correta e eficaz dos recursos existentes.</p> <p>As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto.</p> <p>A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço.</p> <p>O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e o utilizador a quem serve.</p> <p>Cabe ao profissional da informação, que está no serviço de referência, desempenhar o papel de relações públicas.</p> | Todos os utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda ou através dos serviços <i>online</i> |
| Informar | <p>Responder às perguntas e as às pesquisas dos utilizadores.</p> <p>Fornecer ao utilizador a localização ou fonte de informação que necessita.</p> | Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação, fora e dentro da biblioteca. |
| Formar | <p>Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos que a biblioteca dispõe.</p> <p>Dotar o utilizador de competências na utilização da coleção de referência e de recursos adequados no desenvolvimento de técnicas de pesquisa.</p> | <p>Ações de formação individual ou em grupo dirigidas aos utilizadores.</p> <p>Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na <i>Internet</i>.</p> |
| | A orientação pode ser pensada de dois níveis: Como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica, informando-o dos recursos e | Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento |

| | | |
|----------|---|---|
| Orientar | fontes de informação disponíveis e facilitando-lhe o acesso à informação. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação. | ou aconselhamento e orientação bibliográfica |
|----------|---|---|

As bibliotecas oferecem atualmente um serviço muito dinâmico e facilitador da procura aos utilizadores e que dá respostas em um curto espaço de tempo. Como bem se pode verificar, o serviço de referência digital é um marco da tecnologia que veio dar resposta a grande procura da informação, mas, desta forma, os utilizadores não precisam de se deslocarem aos espaços físicos a fim de solicitarem qualquer informação, exceto em caso de dúvidas ou na procura de um esclarecimento maior acerca de uma determinada necessidade.

Como ponto de partida, mencionamos a posição de Tyckoson (2012), que nos apresenta uma apreciação bastante positiva e otimista vivida atualmente sobre os serviços de referência apresentada por Samuel Green, na primeira conferência da *American Library Association*, que se referiu aos serviços de referência, apontando quatro funções fundamentais que esta deve exercer: *ensinar os utilizadores a utilizar os recursos das bibliotecas; responder às questões formuladas pelos utilizadores; recomendar fontes de informação aos utilizadores consoante as suas necessidades e finalmente promover os serviços da biblioteca na comunidade académica*. As funções acima apresentadas sofreram bastantes transformações e evoluíram em termos de formato e conteúdo como se pode constatar:

While most include in-person and remote service points, some include activities such as interlibrary loan, instruction, adult literacy, job search, English as a second language, tutorial services, and technical assistance. Each reference manager needs to define the scope and nature of the services to be included under the reference services umbrella (Cfr. Tyckoson, 2012, p. 276. Apud SARAIVA, 2014, p.1).

A ALA e a RUSA, nos seus tratados de 2009, referenciados por David Lankes (2009) e M. Kern (2009) sobre o serviço de referência digital, estabelecem uma relação equivalente entre os serviços de referência virtual e os serviços de referência digital, salientando que estes aparecem referenciados nas bibliotecas digitais com a terminologia

de referência digital e afirma mesmo que o conflito entre os dois conceitos se encontra totalmente terminada. Neste contexto, a ALA define o serviço de referência digital como:

Virtual Reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, “videoconferencing, voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging (ALA, 2009, p.1; RUSSA, 2004, p. 1).

Dando continuidade à mesma linha de pensamento, apresentamos a posição preconizada pela OCLC (2007), que acrescenta o valor do uso do computador e as tecnologias da comunicação a fim de se fornecer um serviço de referência de grande qualidade para os utilizadores, serviço este que será prestado a qualquer hora e em qualquer lugar. Neste serviço, apresenta-se como principal problema o modo de responder as perguntas *online* que nem sempre é pontual. Contudo, David Lankes em a sua obra *New Concepts In Digital Reference* (2003), salienta que é necessária a intervenção de uma experiência dos profissionais da informação a fim de dar uma resposta positiva de modo eficaz e eficiente. Neste sentido, a incorporação do conhecimento humano nos serviços de referência, especialmente em bibliotecas digitais, é indispensável.

Dentro desta mesma linha, é importante salientar algumas práticas e diretrizes apresentadas pela IFLA (2002), do que deve ser um bom serviço de referência digital. Segundo estas, os serviços de referência digital devem ir além da disponibilização da informação, uma vez que devem garantir aos utilizadores dinâmica e satisfação nas respostas das suas principais necessidades, defendendo os princípios da liberdade intelectual, mostrando respeito e consideração ao solicitante quando das respostas. Sendo assim, o serviço de referência digital deve:

Be committed to providing the most effective assistance.

Show professional courtesy and respect when answering questions.

Uphold the principles of intellectual freedom.

Acknowledge receipt of patron question. Provide patrons with responses as quickly as possible. Letters and other forms of communication should be answered promptly and courteously (IFLA PL Website).

Create and adhere to stated response turnaround policy.

Maintain objectivity and do not interject value judgments about subject matter or the nature of the question into the transaction.

Use a neutral questioning interview technique to determine "the real question," and once this is determined, provide users with accurate answers, appropriate in length, level, and completeness to the need. Include notification that the question may be forwarded to consortial partners, if this is the case.

Destacamos também a posição apresentada por Hayes (2005), que nos apresenta as particularidades a ter em conta na pretensão da evolução para o serviço de referência digital, pois estes serviços devem estar desenhados e acessíveis de maneira a responderem as necessidades dos utilizadores num ambiente onde a informação seja facilmente acedida ou localizada. Neste sentido, o autor salienta que seria ridículo implementar estes serviços dentro de uma organização e, no final, o utilizador solicitasse qualquer serviço e do outro lado não houvesse correspondência à solicitação feita. O serviço de respostas em tempo real é uma necessidade inquestionável na análise de Hayes. Neste contexto, o autor afirma que seria tão frustrante o utilizador gastar recursos e esforços para solicitar qualquer informação que lhe seja útil e do outro lado não obtiver resposta ou encontrar alguém sem competências necessárias para atender à devida solicitação.

Dentro da mesma linha de pensamento encontramos Kennedy, que acrescenta a ideia segundo a qual a referência digital é um serviço que tende simplesmente a evoluir para novos e dinâmicos modelos. Segundo o mesmo autor, sabendo que os conteúdos das bibliotecas são acedidos de diversas formas e de todos os cantos do mundo, os sistemas de informação devem ser mais integrados, transparentes e dirigidos às necessidades dos utilizadores. O autor continua dizendo que o valor das bibliotecas vem cada vez mais aumentando no espaço do ensino e aprendizagem. Há um desejo pertinente ao acolhimento do utilizador o mais cordial e hospitaleiro possível, sobretudo aos utilizadores que ingressam pela primeira vez no ensino superior. Kennedy vai mais longe, chegando mesmo a afirmar que o apoio à pesquisa prestado pelos profissionais de informação deve ir especialmente ao encontro do utilizador que dele necessita onde quer que este se encontre. Nesta perspetiva, este apoio alastra-se para os serviços de referências físicos e digitais apesar de atribuir maior vantagens ao serviço de referência digital, salientando que esses serviços alcançam um número mais abrangente de público (Kennedy, 2011, *Apud* Saraiva, 2014, p.82). Kennedy dá um passo maior quando afirma que o bibliotecário tem a tendência de se tornar cada vez mais uma figura virtual presente a qualquer tempo e em qualquer lugar onde quer que se necessite dos seus serviços.

The librarian is less and less in-person guide; today she[he] is more likely to be a virtual guide, an invisible guide, or perhaps an angelic guide, leading not only through occasional mediated actions, but also, and perhaps more importantly through

facilitative actions conceived and performed apart from any determinable time or space (Kennedy, 2011, p.324).

Dentro desta mesma linha de pensamento referente à pertinência do serviço de referência digital, Hayes, acrescenta dizendo que se mantém inquestionável o valor do serviço de referência em geral, mas acrescenta maior fatia ao dinamismo apresentado pelo serviço de referência virtual.

Digital reference is now a definite part of any academic library, and librarians need to use these new tools. In this technology-driven world information is everywhere. Librarians cannot contain themselves in traditional structures and patterns of reference work and complain that students never visit the library, but instead must behave as professionals in any competitive, service-driven industry and find ways to offer higher-quality information, more personalized service, and quicker response time questions (Hayes, 2005, p.34).

Os pensamentos de Kennedy e de Hayes conduzem-nos à necessidade de um mundo digital onde o bibliotecário se torne onipresente, desafiando o espaço e o tempo, com o papel fundamental da biblioteca em ser o suporte da universidade no processo da geração de conhecimento. Dentro desta mesma vertente, Case salienta que os serviços que suportam essa missão tendem também a tornarem-se invisíveis aos olhos dos utilizadores e das hierarquias superiores da instituição (2008, p.142). São estes os serviços de sempre, muitos deles parecem invisíveis para muitos pois os técnicos que trabalham em *backoffice* nos serviços de tratamento técnico da informação, classificando, indexando, catalogando e alimentando os catálogos com inúmeros registos, através de normas nacionais e internacionais complexas não são suficientemente valorizados nas tarefas que desempenham e que vão muito além do simples carregamento de dados para uma base de dados administrativo (cf. Case 2008, *Apud* Saraiva, 2014, p.83). Neste caso, para cada registo bibliográfico que entra no catálogo, há trabalho de análise crítica, de interpretação textual e de interpretação das normas “Marc e Unimarc”, capacidade de síntese, estudo de *thesauri* diversificado o que torna este tipo de trabalho altamente especializado e exigindo competências técnicas muito específicas. Portanto, serviços como a seleção, a aquisição e a gestão de coleções, a catalogação e a recuperação da informação, a preservação e a digitalização de documentos, o desenvolvimento de sistemas e de conteúdos digitais são tarefas complexas, necessárias, mas invisíveis no seio da comunidade académica que delas usufrui diariamente sem se aperceber da sua extrema importância no processo de produção de conhecimento institucional (*Ibidem*).

Como bem podemos verificar ao longo dos autores acima mencionados, é fácil notar que a preocupação central está na relação entre cliente e bibliotecário da referência e com o maior desafio da satisfação das necessidades do utilizador por parte daquele. Dentro do mesmo pensamento, é fundamental a colaboração de Scale (2010), quando afirma que a colaboração entre o utilizador e o bibliotecário da referência, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, constitui o *modus operandi* no que diz respeito à organização do trabalho informacional no século XXI:

For centuries, libraries have been spaces facilitating the communication of ideas, experiences, and knowledge from one generation to another or between persons who share similar interests or causes. Today's web facilitates such exchanges in a variety of formats. (p. 942).

Scale propõe a introdução do conceito *distance Library* no sentido de facilitar o rápido acesso à informação. Sugere também a introdução da figura do “*Distance librarian*” que, por um lado, trabalha nos bastidores dos serviços técnicos, assegurando que os utilizadores à distância acessem a informação que necessitem e, por outro lado, assume um papel de grande visibilidade ao promover a literacia da informação na comunidade académica, incorporando esta formação no *curriculum* académico (p. 88).

Neste mesmo sentido e com principal ênfase nos serviços de catalogação e de gestão de coleções, Wallis (2010) salienta o desenvolvimento destes serviços como ferramenta indispensável na concretização de um serviço de referência digital considerável. Para o autor, no desenvolvimento desses serviços baseados na aplicação de tecnologias emergentes como a *cloud Computing*, a novidade foi a inclusão da OCLC (*online computer library center*) nos serviços-nuvem através do WorldCat.

De salientar que para a implementação deste projeto não ficaram de parte o confronto de grandes desafios tais como a formação dos técnicos que poderiam posteriormente gerir o projeto, uma vez que o projeto em questão era tão inovador, era exigindo todo o cuidado possível a fim de não quebrarem as regras de segurança que deixariam escapar os dados confidenciais. Na verdade, alcançaram-se resultados muito positivos, tendo esta aplicação alcançado uma posição universal credível, respondendo de uma forma convincente às necessidades de informação das instituições que a utilizam e às necessidades dos utilizadores dos mesmos serviços. Em suma, vale a pena mencionar a pertinência da utilização deste serviço em bibliotecas apesar das cautelas que se exigem no que concerne à segurança e à confidencialidade dos dados.

1.2. Modelos de aplicação dos Serviços de Referência Digitais

Para que haja uma boa aplicação dos Serviços de Referência Digitais (SRD) é necessário que se definam modelos ou se estabeleça uma metodologia que permita(m) a sua melhor atuação. Vários têm sido os modelos apresentados nos últimos tempos, mas centrar-nos-emos naqueles que pertencem aos autores de referência do tema em questão, uma vez que são diversos os modelos dos serviços de referência digitais. Assim sendo, apresentamos alguns desses modelos:

1.2.1. Modelo de Sloan

Sloan (1998) sugere uma série de princípios a ter em conta no momento de desenvolvimento de um serviço de referência digital numa organização que possam contribuir para a formalização deste princípio. Portanto, estes princípios residem nas questões de gestão/administração, nos utilizadores, nas pessoas, na infraestrutura, na economia e na avaliação.

A gestão dos serviços de referência digitais dentro de uma organização é normalmente realizada por indivíduos isolados dentro da mesma. Portanto, as administrações da organização têm a principal missão de incorporar estes funcionários num quadro de gestão de recursos humanos no sentido de que na eventualidade de permuta de colaboradores, a mesma missão tenha continuidade. A administração tem ainda a tarefa de manter constantes contactos com os colaboradores que gerem a rede local pois estes exercem um papel fundamental no controlo da infraestrutura técnica da organização.

No que tange à execução do serviço, ter-se-á em consideração a relação com o pessoal que atenderá a mesma e esta tarefa não deve ser confiada a uma só pessoa da organização a fim de não se perder o controlo positivo do desenvolvimento do projecto nem mesmo a tendência de levar avante um projeto centrado na ideia de uma só pessoa.

No desenho do serviço é necessário ter em conta a infraestrutura do utilizador, assegurar o equipamento que a biblioteca possui com vista a um trabalho correto e eficaz e ter em consideração a infraestrutura técnica com a qual se possa contar isto é: equipamento, software, instalações, conectividade, e assegurar os recursos documentais necessários quer sejam eletrónicos ou impressos (Manso, 2010, p.28).

1.2.2. *Modelo de Garcia Marco*

Na perspectiva de Marco (1997), os modelos de serviços de referência digitais por ele apresentados têm em conta os aspetos sociais, económicos, laborais e organizativos, psicológicos, comunicativos, epistemológicos, legais, tecnológicos e artísticos.

Numa primeira fase, devem ser analisadas as funcionalidades sociais do serviço, as pretensões e características dos utilizadores a atender, a quantidade e a oferta da informação na área específica e se é proporcionado um serviço novo. Em seguida, é realizado um estudo de viabilidade do projeto com a elaboração de políticas e mecanismos de financiamento. Neste período, é fundamental a elaboração e a divisão do trabalho, planificando, detetando e selecionando os recursos humanos que poderão realizar estas funções e tarefas, assim como a determinação dos prazos de entrega dos produtos.

Um aspeto muito importante apresentado pelo autor consiste na interface do utilizador, a qual deve respeitar determinados critérios tais como: clareza, limpeza, legibilidade, acessibilidade, comodidade de navegação, e ser muito curioso e inovador. Quanto aos aspetos legais, o autor faz menção aos critérios de proteção dos dados pessoais e as questões relacionadas com os direitos de autor. No que tange aos aspetos tecnológicos, o autor faz referência aos padrões que devem ser respeitados tais como o hardware e o software a serem utilizados. A necessidade de identificar e apoiar a imagem da organização é tratada no ponto dos aspetos artísticos. Por fim, o autor refere que deve ser evitada a tendência de frustrar a atenção do utilizador com desenhos poucos atrativos e consistentes (*Ibidem*, p.20).

Marco estabelece também quatro critérios fundamentais presentes no ciclo de vida dos Serviços de referências digitais que são: “planificação, desenho, desenvolvimento e aplicação”. A fase da planificação tem como objetivo principal reduzir os custos inúteis e passos vazios por meio da previsão. Este aspeto conceptualiza o tema e os utilizadores, analisa a demanda e competência, determina os limites e os objetivos do projeto, as especificações e os indicadores de qualidade, os recursos humanos, financeiros, informativos e materiais, as tarefas, os prazos e a aplicação dos recursos.

Na fase do desenho, o primeiro passo a ser seguido consiste na escolha do software e hardware, ampliação do desenho da estrutura hierárquica dos conteúdos, dos procedimentos de acesso e da conexão com os utilizadores.

A fase do desenvolvimento contempla os critérios de negociações, contratos, conexões institucionais e o provimento dos recursos necessários. Esta fase contempla também a seleção e a formação do pessoal, a recolha de dados, a seleção, o desenho e a edição das páginas *web*, a implementação das ferramentas de acesso, a comunicabilidade dos serviços existentes e a formação dos utilizadores que fazem o uso destes serviços (*Ibidem*, p. 21).

Finalmente, a fase da aplicação (maturidade) compreende os critérios de manutenção, avaliação e constantes melhorias, em que são previstos os procedimentos de avaliação que podem ser feitos por meio de formulários, comentários, através de correio eletrónico ou mesmo outras técnicas existentes que permitam obter informações para o processo de trocas e constantes revisões.

1.2.3. Modelo de Lankes e Kasowitz

Outro modelo aplicado no desenvolvimento dos serviços de referência digitais está patentes nas propostas de Lankes e Kasowitz (1998), que sugerem seis passos fundamentais que servem de ajuda para qualquer organização na criação, desenvolvimento e funcionalidades de seus serviços digitais. Neste sentido temos:

1. A informação - que consiste numa investigação preliminar sobre os serviços existentes no campo de especialização dos serviços que se pretende implementar.
2. Planificação - esta requer determinadas políticas, procedimentos e métodos que devem ser desenvolvidos para assegurar a organização do serviço.
3. Experiência - é fundamental que seja desenvolvido um plano de experimentação e preparação do pessoal que poderá realizar a tarefa, o que requer a inclusão de materiais, atividades e determinadas ferramentas fundamentais.
4. Prototipagem - numa primeira fase, é fundamental que o serviço seja desenvolvido em modo de teste, a fim de serem identificadas as falhas e corrigi-las a tempo.
5. Contribuição - é fundamental que seja verificada a importância que o desenvolvimento do serviço traz para a organização. Neste sentido, devem ser implemtnadas estratégias de comunicação contínua que possam servir de apoio aos princípios e tendências da organização.

6. Avaliação - É necessário que sejam feitas avaliações regulares para que seja assegurada a qualidade dos produtos e/ou serviços e conhecer as vantagens reportadas na organização pela implementação da mesma (Ibidem, p.27).

1.2.4. Modelo de Ammentorp e Hummelshoj

No processo de desenvolvimento de projetos de implementação dos serviços de referências digitais dentro de uma biblioteca, Ammentorp e Hummelshoj (2001) propõem que o primeiro passo a ser seguido consiste na eliminação da ignorância informacional do utilizador e ajudá-lo a organizar e a formular corretamente suas necessidades informacionais. Para que este objetivo seja alcançado, os autores propõem um modelo triangular que se baseia na grande interação existente entre a informação pretendida pelo utilizador, a cultura informacional do utilizador com respeito ao serviço, a negociação da pergunta e os problemas de comunicação entre o utilizador e o intermediário (*Ibidem*, p.23). Este modelo resume-se a três partes fundamentais como mencionamos anteriormente:

1. A informação solicitada pelo utilizador.
2. A capacidade que este possui para interagir com o sistema denominado cultura informacional.
3. A forma com este realizará a pergunta.

Aqui é fundamental mencionar a capacidade que o utilizador deve possuir uma excelente capacidade de analisar a pertinência da informação requerida e consequentemente a habilidade de formular sua necessidade de informação de uma forma clara e precisa (Ammentorp & Hummelshoj, 2001, *apud*, Manso, 2010, p. 24).

1.3. Características/Tipologias dos Serviços de Referência Digitais

Durante o desenvolvimento do nosso trabalho, foi muitas vezes mencionada a ideia de que a principal missão dos serviços de referência digitais reside na oferta da informação que proporciona. Consequentemente, a característica fundamental deste serviço consistirá em conseguir a informação solicitada, respondendo às necessidades dos utilizadores em tempo real e de forma satisfatória. Neste sentido, as características destes serviços devem dar respostas precisas, atualizadas, de forma rápida e confidencial.

Partindo desta ordem de ideias, podemos mencionar as características dos serviços de referências digitais apresentadas por Berube (2003), que consistem em duas vertentes: «Assíncronas e Síncronas». As primeiras referem-se àquelas que acontecem em momentos em que os utilizadores e os intermediários trabalham em tempos diferentes. Assim sendo, nestas características encontram-se:

1.3.1. Correio eletrónico

Constitui um serviço simples, barato e eficaz. Com o seu uso, o utilizador envia uma mensagem e aguarda por uma resposta e esta pode levar um tempo para surgir. Este é um serviço que o utilizador pode usar durante o período em que a biblioteca se encontra a funcionar ou não. O certo é que o utilizador poderá obter a sua resposta por via de um *email*, *fax*, telefonema ou um outro meio pela qual a biblioteca achará conveniente responder a solicitação.

Em sua tese de mestrado, Alves apresenta algumas vantagens e desvantagens deste serviço. As vantagens consistem em:

- Abolição das barreiras psicológicas do utilizador;
- Utilidade para os utilizadores com dificuldades de expressão oral;
- Remoção das barreiras físicas;
- Não requer software nem conhecimentos específicos;
- O bibliotecário tem mais tempo para pensar no que responder e delinear sua resposta.

Quanto às desvantagens:

- Não é possível a interação conforme acontece num serviço presencial; o bibliotecário não consegue clarificar dúvidas que possam surgir após a receção da pergunta;
- A rapidez na resposta dependerá do volume de *email* que o bibliotecário receberá e do despacho de outras solicitações;
- O bibliotecário não sabe nada sobre a urgência do utilizador e o utilizador pode ficar impaciente com a demora da resposta ou até mesmo receber uma resposta que não satisfaça sua solicitação (Alves, 2010, p. 13).

1.3.2. Referência via web

Esta apresenta-se como uma maneira mais visível e sofisticada de apresentar os serviços de referência digitais mediante a aplicação de formulários simples. Estes serviços incluem em si caixas de texto, onde o utilizador pode colocar suas questões, um campo para a colocação do nome e o endereço de correio eletrónico do destinatário e, por fim, requer a introdução de uma modalidade do serviço em questão. Na verdade, os formulários que são introduzidos nestes serviços, caracterizam-se pela introdução de várias caixas de textos que devem ser preenchidas pelo utilizador no momento de preenchimento de sua questão. Contudo, este tipo de serviço proporciona uma estrutura que ajuda os utilizadores a clarificar a informação que necessitam, assim como a sua formulação (Manso, 2010, p. 32).

As características Sincrónicas são todas aquelas que permite a transação da informação em tempo real e estas permitem uma interação ao vivo entre os utilizadores e o bibliotecário da referência com a vantagem de se obterem respostas imediatas das questões levantadas. Estes serviços são apresentados nas seguintes formas:

1.3.2.1. Chat

Esta modalidade emprega uma forte tecnologia que permite a troca de mensagens de texto ou voz em tempo real e com este serviço a biblioteca estabelece um determinado lugar onde o utilizador possa localizar o bibliotecário e em seguida estabelecer um diálogo. Segundo Francoeur,, com a utilização deste serviço, o bibliotecário presta um serviço e uma ajuda concretos e imediatos aos utilizadores, mas em certos casos estes podem ser impacientes e exigentes durante o diálogo e podem interromper a comunicação antes mesmo de verem satisfeitas as suas necessidades informacionais (Francoeur, 2001, p. 34?).

Borguez (2005) apresenta as vantagens que caracterizam estes serviços e estas consistem na rapidez nas respostas, a possibilidade de estabelecer uma comunicação em tempo real em que o bibliotecário e o utilizador podem procurar encontrar juntamente as respostas e, desta forma, o bibliotecário acaba conhecendo o desempenho do utilizador e caso este se encontre em grandes dificuldades tem diferentes formas de ajudá-lo (Cfr. Borguez, 2005... apud. Manso, 2010, p. 33).

O autor afirma ainda que esta ferramenta tem como desvantagem a permissão da conectividade de múltiplos utilizadores e isto faz com que haja dificuldades de dar a cada utilizador o tempo e atenção necessários, e desta forma, é impossível dentro dos serviços de *chat* dar respostas satisfatórias a todas as questões complexas e não se pode determinar as reais necessidades dos utilizadores, pelo que as suas expectativas, no que diz respeito ao tempo de demora das respostas, pode gerar stress, sendo esta uma das desvantagens apresentadas pelo autor (*Ibidem*).

1.3.2.2. *Videoconferência*

Não muito distinto do serviço anterior, este serviço apresenta uma característica muito particular que consiste na comunicação oral e no contacto visual entre o bibliotecário e o utilizador. Como desafios desta modalidade, Berube (2003) classifica este serviço como sendo uma grande conquista para a tecnologia informacional, no sentido em que a relação entre o utilizador e o bibliotecário não põe em questão a quantidade de tempo que levará a clarificação das questões apresentadas pelo utilizador, e reitera a necessidade de treinamentos constantes uma vez que estes serviços requerem habilidades, adaptabilidade e confiança no momento em que são prestados (Berube, 2003, p. 8).

1.3.2.3. *Mensagens Instantâneas*

As mensagens instantâneas apresentam-se como um canal intermediário entre os serviços de *chat* e as mensagens de correio eletrónico que possibilitam a receção de mensagens instantâneas com outros utilizadores ligados à Internet ou por via de outras redes. Entre as várias funcionalidades que este serviço apresenta, destacam-se: os avisos de presença cativa de outros utilizadores, conversa em tempo real, a possibilidade de deixar uma mensagem para o utilizador que não se encontre ligado no exato momento, cadastrar ou eliminar determinados utilizadores, criar listas de contactos e enviar ficheiros.

Vale a pena aqui destacarmos uma das grandes vantagens desta ferramenta para os serviços de referência que consiste em permitir que o utilizador possa receber ajuda sem que abandone sua atividade do momento, e o mesmo serviço possui uma grande inconveniência que reside na receção contínua de mensagens na tela pode causar distração na atividade atual do bibliotecário, exceto se no momento a sua atividade se restrinja

apenas a receber e a responder estas mensagens. Portanto, a forma mais adequada de se evitar estes incômodos consiste em informar aos utilizadores das condições de utilização deste serviço Manso, 2010, p.35).

1.4. Fontes e Recursos de Informação para os Serviços de Referência Digitais

Na construção, planificação e implementação de um Serviço de referência digital são necessários determinados recursos e diversas fontes de informação. Assim sendo, uma coleção de fontes e recursos de informação para qualquer serviço de referência digital deve ser constituída por recursos próprios ou de acesso público, adquirindo produtos de seleção, avaliação e, fundamentalmente, o conhecimento dos recursos eletrónicos para os quais será necessária uma revisão constante e regular.

1.4.1. Avaliação de fontes e recursos de informação eletrónica

Segundo Manso (2010, p. 35), um dos primeiros esboços sobre esta temática foi apresentada em 1995 por Carolyn Caywood, que propôs uma série de indicadores para a avaliação da qualidade dos recursos *web* apresentados em forma de perguntas e manifestadas em três categorias: a facilidade de acesso, a qualidade do projeto e o conteúdo do produto. E no que tange aos critérios a ter em conta em relação ao acesso, Carolyn considera que devem ser desenvolvidos aspetos tecnológicos que permitam aos utilizadores usufruírem destes recursos sem grandes complicações. Quanto à qualidade, realça aspetos que têm a ver com a facilidade para a localização dos conteúdos e a interatividade do sistema, que permita a interligação do mesmo com os de outras instituições. Quanto ao conteúdo, tem de se ter em conta a quantidade da informação que a instituição possui, a atualidade da mesma, os limites de seus recursos e a veracidade da informação oferecida.

Por sua vez, Ciolek (1996) afirma que é necessário ter em conta a originalidade da informação, o custo, a facilidade de acesso, a estrutura e a organização, o formato e a apresentação, a utilidade e a fidelidade e, finalmente, a facilidade de manutenção do recurso. Como forma de continuidade, Smith (1997) sugere a análise dos recursos, tendo em conta o seu alcance, cumprimento e nível de profundidade na abordagem do tema e o espaço temporal que abarca o conteúdo, volume da informação, exatidão, atualização,

autoridade, formato e aparência, o público a quem se destina, amigabilidade de recursos, custo, interatividade e conectividade. Com um pensamento mais aprofundado devido ao tempo que levou a sua investigação até à conclusão dos resultados, citamos Hope Tillman (2003), que apresenta os seguintes critérios a ter em conta: o alcance do recurso, a autoridade dos autores, a atualidade da informação, a atualização, o formato, a estabilidade da informação, a facilidade de uso em função de conveniência, a organização e a facilidade de conexão (*Ibidem*, p. 36).

Em forma de resumo, tendo em conta o que se afirmou nos parágrafos anteriores, podemos considerar os seguintes passos utilizados na avaliação de fontes e recursos da informação:

Qualidade do Conteúdo: que consiste no alcance, na audiência, na atualidade, na autoridade, nas citações e referências, no nível de profundidade e na fiabilidade

1. Formato e apresentação, que consiste na arquitetura da informação, requisitos de hardware e software, Motores de busca e amigabilidade.

2. Avaliação final, que consiste na elaboração de um juízo final, tomando em consideração os aspetos obtidos anteriormente.

1.4.2. Recursos próprios para o desenvolvimento do serviço

Como temos vindo a afirmar ao longo do nosso trabalho, os serviços de referência exigem uma série de ferramentas e uma adequada tecnologia para o bom processamento do mesmo e a satisfação das necessidades dos utilizadores. Assim sendo, no processo da implementação destes serviços é fundamental ter em conta os recursos a utilizar ao longo do desenvolvimento do projeto. Neste sentido, entre os instrumentos que apoiam a prestação do serviço em questão, podemos mencionar os seguintes: diretórios temáticos especializados, bases de dados resultantes da localização e análise das fontes de informação na *Internet*, a base de conhecimento, arquivo que conserva as perguntas que os utilizadores elaboraram e apresentaram ao serviço e suas respetivas respostas, a *Weblog*, o *Blog* - espaço onde um utilizador pode partilhar informação e interagir com a comunidade que a rege, o *Wiki* - uma ferramenta utilizada para a escrita colaborativa, os repositórios de documentos, bases de dados com os textos das publicações originais geradas por uma organização, e o arquivo vertical virtual onde podem ser encontradas os registos com informações procedentes da imprensa ou outros materiais de capital

interesse Manso (2010, p. 38), Vale a pena aqui desenvolver alguns destes recursos a fim de termos uma ideia mais aprofundada da sua aplicação.

1.4.3. Base de conhecimento ou arquivos de perguntas e respostas

Para se afirmar que uma base de conhecimento seja uma ferramenta relevante ao serviço de referência digital, esta terá de ser construída de acordo com uma série de elementos dos quais sejam destacadas: uma política de seleção de perguntas e respostas que respondam a futuras necessidades informacionais dos utilizadores, um processamento de informação que possa garantir a inclusão de metadados que sirvam para a recuperação eficiente e o projeto de uma interface e um motor de busca amigável que permita navegar e recuperar a informação de forma rápida e concisa (Armenti, 2002, *apud* Manso, 2010, p. 40). Ainda segundo Armenti, entre as vantagens que este tipo de produto oferece para a prestação de um serviço de qualidade podemos encontrar: a possibilidade de os bibliotecários identificarem e utilizarem respostas anteriores a fim de darem resposta a novas perguntas, redução do tempo de respostas e redução de esforço, e também permite que o utilizador procure e encontre respostas às suas perguntas e, deste modo, satisfaça individualmente as suas necessidades informacionais.

Com base ao processo de criação da base de conhecimento, Armenti sugere os seguintes passos:

© Criação e seleção, que consiste em promover um serviço com recursos de qualidade e assegurando o respeito pela propriedade intelectual do recurso empregue para a resolução das necessidades informacionais.

© Adição, edição e publicação, que consiste em rever corretamente cada resposta a oferecer, assinalar os metadados em proporção, utilizando os métodos de catalogação e classificação adequados.

© Revisão e atualização, que consiste em rever constantemente a informação arquivada nas bases a fim de se eliminarem aqueles recursos já muito antigos e a qualidade da mesma.

1.4.4. Directórios temáticos especializados e guias temáticos

Os diretórios temáticos especializados são considerados como “sistemas de informação que selecionam, descrevem e classificam recursos *Web*, aplicando critérios próprios da Biblioteconomia e Documentação, como as classificações temáticas ou as linguagens controladas [...] dirigidos a comunidade académica, baseados na seleção de recursos de informação de alta qualidade, identificados e avaliados por profissionais da informação, os que podem apresentar-se dentro de uma rede *Web* própria como serviço de um portal bibliotecário ou formando parte dos conteúdos de um portal científico (Rodríguez, 2004, p. 17). Neste sentido, é fundamental, no momento de projetar e implementar estes serviços, seguir uma série de passos que permita que sejam cumpridos de forma satisfatória o objetivo para o qual foram criados. Desta forma, Rodríguez estabelece o seguinte:

© Definição dos critérios de seleção dos recursos de informação;

© Projeto de uma base de dados com uma adequada estrutura de campo que inclua diferentes elementos de análise formal e de conteúdo, tais como: campo para identificar a localização do recurso, classificação hierárquica por disciplinas, indexação por palavras-chave ou por descritores extraídos de um tesouro, descrição do conteúdo e campos de controle interno.

© projeto de uma interface de utilizadores que permita visualizar os registos por via de motores de busca simples e avançados, assim como a navegação através do sistema de classificação (*Ibidem*, p. 18).

2. OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA

No presente capítulo, procuramos apresentar uma visão geral sobre as Instituições de Ensino Superior existentes em Angola, sejam elas de carácter público ou privadas.

2.1. Perspetiva histórica das Instituições de Ensino superior angolanas

A história das instituições de ensino superior em Angola remonta ao século XX, concretamente ao ano de 1962 com o surgimento dos estudos gerais universitários em Angola. Para fundamentar a presente narrativa histórica, vale a pena recorrer ao estudo sobre a evolução e crescimento do Ensino Superior em Angola apresentado pelo Sociólogo Paulo de Carvalho³ (2014, na qual nos apresenta as bases do surgimento dos estudos superiores em Angola.

Carvalho realça já a criação ou a existência do ensino superior a partir de 1958, nomeadamente de um seminário da Igreja Católica no qual já eram lecionados conteúdos de grau superior: no Seminário de Cristo Rei, no Huambo, e no Seminário Maior Sagrado Coração de Jesus, em Luanda, com principal ênfase ao ensino dos estudos eclesiais inclusos no plano de formação clerical (Filosofia e Teologia).

Lembremos que a primeira institucionalização dos estudos superiores em Angola ocorreu em 1962, com a publicação no *Diário da República*, de 21 de agosto de 1962.

Com uma população estudantil estimada em 286 alunos e 18 professores, os estudos gerais de Angola lecionavam numa primeira fase as áreas de Medicina, Engenharia, Agronomia, Medicina Veterinária e Ciências Pedagógicas. Volvidos três anos, a expansão do ensino superior era implementada nas províncias do Huambo e Huila, com principal aposta nos ramos da Agronomia, Veterinária e Silvicultura. Nesta mesma altura (1962), a Igreja Católica criou o Instituto Pio XII, que oferecia formação na área de Assistência Social.

Seis anos mais tarde, isto, os Estudos Gerais de Angola transformaram-se em Universidade de Luanda, que atualmente é denominada Universidade Agostinho Neto.

³ Paulo de Carvalho. Sociólogo e Professor Associado da Faculdade de Ciências da Universidade António Agostinho Neto. Nascido em 1960, concedeu uma entrevista à Rede Angola no dia 3 de março de 2014 na qual falou da Evolução e Crescimento do Ensino Superior em Angola.

O autor salienta a dificuldade de acesso ao ensino superior durante o período colonial, afirmando que este “destinava-se somente a quem integrava as camadas superiores da hierarquia social, podendo mesmo dizer-se que, nos primeiros anos de implantação em Angola, era difícil que alguém que pertencente às camadas médias da hierarquia social, tivesse acesso ao Ensino Superior. O local de nascimento, o local de residência e a posição social determinavam claramente o acesso a este nível de ensino que reproduzia para as gerações seguintes a estratificação social da Angola colonial” (Carvalho, 2012, *apud*, Patatas, 2017, p.53).

Vale a pena aqui salientar a pertinência que apresenta o ano de 1975 no qual se consagra o início da reforma do Ensino Superior, passando a ser um dos subsistemas do sistema de educação nacional. Este salto deve-se à passagem da denominação da Universidade de Luanda para Universidade de Angola e com isto passou a ter um cariz público. Contudo, até ao ano de 2009, esta foi a única instituição do Ensino Superior de cariz público que, desde 1985 se denominava por Universidade Agostinho Neto, em honra e homenagem ao primeiro presidente do País. Salientamos que a Universidade Agostinho Neto foi, neste mesmo ano, fragmentada em sete universidades regionais “mantendo-se a funcionalidade em Luanda e na província do Bengo, enquanto as faculdades, institutos e escolas superiores localizados passaram a ficar afetos às demais universidades estatais” situadas em Benguela, Cabinda, Dundo, Huambo, Cabinda e Uíge” (Rede Angola⁴, 2014).

Pode verificar-se em documento oficial da 2.^a Conferência do FORGES⁵, isto é, Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa no início da década de 90, “Com a abertura do País ao Multipartidarismo e a opção pela economia de mercado”, a vida política e Socioeconómica sofreu profundas alterações dos quais o ensino superior não passou impune. Assim sendo, o surgimento de universidades privadas no país ficou marcado pela inauguração da Universidade Católica de Angola, a 22 de fevereiro de 1999.

⁴<http://www.redeangola.info/>. Rede Angola. Site Informarivo de Notícias o quotidiano de Angola.

⁵ www.ubi.pt/ficheiros/noticias/fora_ubi/forges_nov_macau.pdf

2.2. Cronologia

Narrada de forma breve a evolução das Instituições de Ensino Superior em Angola, apresentamos de seguida alguns marcos cronológicos alusivos às principais datas e diplomas legais.

Tabela 2 - Datas e Decretos de fundação do Ensino Superior em Angola

| | |
|--------------------|---|
| 19617 de out. | Foi contemplado no plano Nacional a criação do Ensino Superior em Angola. Este plano foi apresentado pelo governo geral de Angola representado por Venâncio Deslandes ao conselho nacional para análise e sua consequente aprovação. Nesta mesma altura, foi apresentado em Luanda ao Ministro do Ultramar, prof. Adriano Moreira, o projeto pioneiro da Escola Superior Politécnica de Angola (ESPA) com a finalidade de fundar uma Universidade em Angola ⁶ |
| 1962 21 de abr. | O conselho Legislativo de Angola aprova, em secção extraordinária o projeto legislativo n.º 3235, que criou os centros de estudos universitários junto do laboratório de Engenharia de Angola. As portarias n.º 12 196 e n.º 12 201 criaram mais cinco centros de estudos universitários (Centro de Estudos de Ciências Pedagógicas; Centro de Estudos anexo ao Instituto de Investigação Médica, Centro de Estudos de Ciências Económicas, Centro de Estudos de Engenharia e o Centro de Estudos anexo ao Instituto de Investigação Agronómica) distribuídos por Luanda, Lubango e Huambo (<i>Ibidem</i>). |
| 1962 23 de Jul. | O Ministério do Ultramar, pelo Decreto n.º 44 472 anulou o diploma legislativo n.º 3 235, bem como as portarias n.º 12 196 e n.º 12 201, declarando a criação dos Centros de Estudos Universitários Inconstitucionais (<i>Ibidem</i>). |

⁶<http://www.cplp-se.org/cronologia-do-ensino-em-angola/.Cronologia> do Ensino Superior em Angola. Publicado pelo Sindicato Nacional de Professores aos 1 de Abril de 2016

| | |
|--------------------|--|
| 1962 21 de ago. | O Ministério do Ultramar, através do Decreto-Lei n.º 44 530, criou nas províncias de Angola e de Moçambique os Estudos Gerais Universitários, integrados na Universidade Portuguesa. Com este diploma, todas as cadeiras e cursos lecionados passaram a ser reconhecidos e outorgados e todo o território português (<i>Ibidem</i>). |
| 1963 5 de ago. | O Decreto-Lei n.º 44 180, do Ministério do Ultramar, estipulava que os Estudos Gerais passariam a ter os seguintes cursos: Ciências Pedagógicas, Médico-cirúrgico, Engenharia Civil, Engenharia de Minas, Engenharia Mecânica, Engenharia eletrónica, Engenharia Químico Industrial, Agronomia, Silvicultura e Medicina Veterinária (<i>Ibidem</i>). |
| 1968 11 de dez. | Foi promulgado o Decreto-Lei n.º 4.790. Com este Decreto, verificou-se a mudança na designação Estudos Gerais Universitários para a denominação Universidade de Luanda (<i>Ibidem</i>). |

2.3. Instituições de Ensino Superior Existentes em Angola

Apresentada a cronologia da evolução do ensino superior em Angola, cabe-nos agora mencionar as instituições de Ensino Superior existentes em Angola e suas respetivas datas de fundação.

Atualmente, o panorama das instituições universitárias angolanas apresenta um vasto crescimento, sendo registadas na sua totalidade um conjunto de 18 Universidades e 45 Institutos e Escolas Superiores, conforme a tabela infra. Vale a pena aqui referir que entre as universidades e os Institutos Superiores existentes algumas destas instituições são de carácter público e outras privadas. Sendo assim, das 18 Universidades contabilizadas, 8 são públicas e 10 são privadas. Do mesmo modo, das 45 Instituições Superiores identificadas, 16 são públicas e 29 são privadas.

Sublinhemos que as Instituições contabilizadas fazem parte daquelas já reconhecidas ou em fase de reconhecimento pelo Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação e Reconhecimento de Estudos do Ensino Superior (INAAREES) como consta nos documentos em anexo, e outras não se encontram neste Quadro, mas são na sua maioria instituições já reconhecidas pelo Ministério do Ensino Superior.

Tabela 3- Instituições de Ensino Superior Existentes em Angola

| Instituição | Sigla | Biblioteca | Ano de Fundação | Área Geográfica | Natureza |
|--------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------|--|-----------------|
| Universidade Agostinho Neto | UAN | B. Central da UAN | 1962 | Luanda... | Pública |
| Universidade Católica de Angola | UCAN | BUCAN | 1999 | Luanda | Privada |
| Universidade de Belas | UNIBELAS | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade do Cuito Cuanavale | UCC | | 2014 | Cuando Cubango | Pública |
| Universidade Gregório Semedo | UGS | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade Independente de Angola | UNIA | | 2004/5 | Luanda | Privada |
| Universidade Jean Piaget | PIAGET | | 2000/1 | Luanda/Benguela | Privada |
| Universidade José Eduardo dos Santos | UJS | | 2009 | Huambo/Bié e Muxico | Pública |
| Universidade Katyavala Bwila | UKB | | 2009 | Benguela/Kuanza Sul | Pública |
| Universidade Kimpa Vita | UKV | | 2009 | Uíge/Kuanza Norte | Pública |
| Universidade Lueji A Nkonde | ULN | | 2009 | Lunda Norte; Lunda Sul, Malanje | Pública |
| Universidade Lusíadas de Angola | ULA | | 2002 | Luanda | Privada |
| Universidade Mandume Ya Ndemufayo | UMN | | 2009 | Huila, Namibe, Cunene e Kuando Kubango | Pública |

| | | | | | |
|--|---------|--|------|---------------|---------|
| Universidade Metodista de Angola | UMA | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade Óscar Ribas | UOR | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade Privada de Angola | UPRA | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade Técnica de Angola | UTANGA | | 2007 | Luanda | Privada |
| Universidade 11 de Novembro | UON | | 2009 | Cabinda/Zaire | Pública |
| Instituto Superior Técnico de Angola | ISTA | | 2007 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Sol Nascente | SN | | 2017 | Huambo | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Metropolitano de Angola | IMETRO | | 2011 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Maravilha | ISPM | | 2012 | Benguela | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Lusíada de Benguela | ISPLB | | 2012 | Benguela | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Jean Piaget de Benguela | ISP | | 2012 | Benguela | Privada |
| Instituto Superior Politécnico de Benguela | ISPB | | 2011 | Benguela | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Lusíadas do Huambo | ISPLH | | 2012 | Huambo | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Católico de Benguela | ISPOCAB | | 2012 | Benguela | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Katangonji | ISPK | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Internacional de Angola | ISIA | | 2012 | Luanda | Privada |

| | | | | | |
|--|--------|--|------|------------|---------|
| Instituto Superior Politécnico do Kwanza Sul | ISP | | 2009 | Kwanza Sul | Privada |
| Instituto Superior Politécnico do Porto Amboim | ISPPA | | 2012 | Kuanza Sul | Privada |
| Instituto Superior Politécnico de Integração Nacional | ISPIN | | 2014 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico do Cazenga | ISPOCA | | 2011 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias Ekuikui II | ISUPE | | 2011 | Huambo | Privada |
| Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências | ISPTEC | | 2011 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior de Ciências da Administração e Humanas | ISCAH | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico de Cabinda | ISPC | | 2009 | Cabinda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Atlântida | ISPA | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Alvorecer da Juventude | ISPAJ | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Para as Tecnologias de Informação e Comunicação | ISUTIC | | 2014 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior de Educação Física e Desporto | ISEFD | | 2015 | Luanda | Pública |
| Instituto Superior de Artes | ISART | | 2015 | Luanda | Pública |

| | | | | | |
|---|-----------|--|------|---------|---------|
| Instituto Superior de Ciências Sociais e Relações Internacionais | CIS | | 2007 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior de Ciências da Comunicação | ISUCIC | | 2009 | Luanda | Pública |
| Instituto Superior Técnico Militar | ISTM | | 2007 | Luanda | Pública |
| Instituto Superior Politécnico da Tundavala | ISPT | | 2011 | Huila | Privada |
| Instituto Superior de Ciências e Tecnologias | INSUTEC | | 2012 | Luanda | Pública |
| Instituto Suoerior de Ciências da Educação | ISCED | | 2009 | Luanda | Pública |
| Instituto Superior Politécnico Independente da Huila | ISPIH | | 2012 | Huila | Pública |
| Instituto Superior de Ciências da Educação | ISCED | | 2009 | Huambo | Pública |
| Instituto superior de Ciências da Educação | ISCED | | 2009 | Uige | Pública |
| Instituto Superior de Ciências da Educação | ISCED | | 2009 | Cabinda | Pública |
| Instituto Superior de Ciências da Educação | ISCED | | 2009 | Huila | Pública |
| Instituto Superior Politécnico Kalandula de Angola | ISPEKA | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Politécnico Gregório Semedo | ISG | | 2011 | Huila | Privada |
| Instituto Superior de Angola | ISA | | 2012 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior de Desenvolvimento Educacional Internacional de Angola | IDEIA | | 2014 | Luanda | Privada |
| Escola Superior Politécnica de Malanje | ESPM | | 2009 | Malanje | Pública |
| Escola Superior Pedagógica do Bengo | ESP-Bengo | | 2009 | Bengo | Pública |

| | | | | | |
|---|-------|--|------|--------------|---------|
| Escola Superior Pedagógica do Bié | ESPB | | 2009 | Bié | Pública |
| Escola Superior Pedagógica do Kwanza Norte | ESPKN | | 2009 | Kwanza Norte | Pública |
| Instituto Superior Kangonjo | ISKA | | 2011 | Luanda | Privada |
| Instituto Superior Técnico Agroalimentar de Malanje | ISTAM | | 2015 | Malanje | Pública |

2.4. Diagnóstico do estado atual dos Serviços de Referência nas Bibliotecas do Ensino Superior em Angola

A principal finalidade deste ponto reside em conhecer a situação atual dos Serviços de Referência oferecidos pelas instituições de ensino superior em Angola. Para tal, precisamos, antes de mais, de apresentar um panorama evolutivo das Bibliotecas do Ensino Superior Nacional como fizemos com as Instituições de Ensino Superior.

O Surgimento das bibliotecas do ensino superior em Angola data da mesma altura do surgimento das Instituições do Ensino Superior.

Santos (1998, *apud* Patatas 2017, p. 55) afirma que em 31 de março de 1966 foi criado no Instituto de Investigação Médica de Angola o Centro de Documentação e Informação, integrando a biblioteca, o museu, o gabinete de fotografia, desenho e som, de forma a prestar apoio aos facultativos que precisassem de recorrer a estes serviços. Salienta-se que a lacuna informativa não nos permite saber sobre qualquer qualidade de serviço ou do acervo bibliográfico existente então nem mesmo após a mudança da designação dos Estudos Gerais Universitários para Universidade de Luanda, em 1968. Portanto, sabe-se apenas, a partir de estágios e formação nessa área realizados em 1973, que:

Em 29 de Maio de 1973, foi lavrado um despacho comum dos dois ministros, Educação Nacional e Ultramar, publicado no boletim oficial de Angola em 18 de julho, pelo qual foram criados estágios de habilitação especialmente destinados ao pessoal técnico das bibliotecas Universitárias de Luanda e Lourenço Marques, e que seriam ministrados cursos relativos aos seguintes temas: Administração de bibliotecas, Catalogação; Classificação bibliográfica (*Ibidem*).

Após a Independência, já em 1995, as bibliotecas das faculdades da Universidade Agostinho Neto passaram por um diagnóstico realizado pela Universidade do Porto, cujos principais resultados revelam que, apesar da boa qualidade do trabalho dos funcionários, as dificuldades do país, então com uma guerra civil, levaram:

- ✓ À quase completa estagnação das bibliotecas, consequência inevitável da falta de investimento nesta área. À ausência de recursos financeiros, à insuficiência de recursos humanos, à falta de formação profissional, à não dignificação das

carreiras profissionais e à falta de comunicação entre as diversas unidades documentais (Leite, 1996, p.261).

- ✓ Ficou de igual modo provado que, com algumas exceções, as instalações, os equipamentos e imobiliários eram inadequados para um bom funcionamento dos serviços bibliotecários, grande parte dos fundos documentais estava desatualizada e sem políticas de aquisição de materiais mais modernizados. Após o processo de recolha, análise dos dados empíricos e apresentação dos resultados, os bibliotecários passaram por uma formação especializada na área.

Patatas (2017) afirma que "existem enormes lacunas informativas sobre as bibliotecas do Ensino Superior pós-paz, mas, de alguns trechos documentais e notícias, pode se deduzir as necessidades quantitativas e qualitativas destas:

- a) O Ministério do Planeamento e Desenvolvimento Territorial (2012, p. 213), destaca como fraqueza, designada «crítica» do ensino superior, a escassez de recursos materiais (infraestruturas físicas, laboratórios, oficinas, equipamentos e Bibliotecas).
- b) Em 2014, em Luanda, quando da realização de um fórum sobre as Bibliotecas Universitárias, Maria Augusto Martins, Secretária de Estado do Ensino Superior para inovação, admitiu a necessidade dessas bibliotecas serem organizadas e desenvolvidas, visando um ensino nacional de qualidade. Frisou-se que: “sem uma biblioteca boa não há investigação nem ensino”. Maria Augusto Martins frisou ainda que: “sem bibliografia não há investigação nem Ensino Superior de qualidade (ANGOP, 2014)⁷.
- c) A insuficiência geral de bibliografias nas Bibliotecas Universitárias e a complexidade na sua aquisição são mencionadas nas notícias, quando questionados os alunos sobre as dificuldades de ser universitário em angola, tendo como exemplo o artigo de Borralho (2015): “as dificuldades começam logo pela falta de livros, tanto nas Universidades como nas livrarias angolanas; nas bibliotecas não encontramos os livros que precisamos, (conta uma estudante universitária).

⁷ ANGOP- Agência Angola Press:.. É a agência oficial de notícias do Estado angolano, fundada em 1975 e ex aliada da extinta Agência oficial de notícias da União Soviética, a Agência telegráfica da União Soviética.

- d) A avaliação mais recente é-nos apresentada pelo diretor provincial da Educação do Namibe, Pacheco Francisco, numa entrevista datada de 11 de abril de 2017, na qual afirma que “as bibliotecas são em número insuficiente e com um acervo bibliotecário incapaz de satisfazer as necessidades do público em geral e dos estudantes em particular”.

Cabe-nos referir que se têm engendrado grandes esforços para se corrigir esta fragilidade. Os seminários e algumas conferências sobre o desenvolvimento dos acervos bibliotecários têm levado as instituições a reconhecer falhas e apostar nos desafios de uma biblioteca que possa responder às necessidades dos utilizadores. Tomamos como exemplo o seminário realizado na Huila, em que se focalizou a importância das bibliotecas universitárias.

Neste evento, o então Reitor da Universidade Mandume Ya Ndemufayu, Abraão MuMulangi, afirmou que: “as Bibliotecas e centros de documentação devem desempenhar um papel importante no apoio científico, técnico e pedagógico, respondendo às solicitações dos utilizadores”. Enfatizou ainda que “as bibliotecas universitárias permitem o acesso a um conjunto de recursos disponíveis e refletem o desenvolvimento científico, tecnológico, económico e sócio cultural da comunidade onde estão inseridas as universidades” (Calucipa, 2012, *apud*, Patatas 2017, p. 56).

Há também exemplos de investimento ao longo dos anos, na formação profissional para os funcionários das bibliotecas universitárias, algumas com formadores estrangeiros, como aconteceu em 2014 numa formação promovida pelo Ministério do Ensino Superior, mas realçamos que estas formações são ainda bastante reduzidas para se dar respostas à qualidade desejada neste sector.

Neste contexto, para o presente estudo, foram seleccionadas 5 províncias, as suas Instituições de Ensino Superior públicas e privadas e as respetivas bibliotecas. A seleção recaiu para as províncias de Uíge, Luanda, Benguela, Huambo e Huila.

Para o presente estudo, foi necessário, num primeiro momento, verificar as páginas *Web* das bibliotecas em estudo nas quais é possível encontrar a informação. Numa segunda fase, e no intuito de se verificar a informação disponibilizada ou mesmo para um profundo esclarecimento, fizeram-se diversos contactos às Bibliotecas, por via telefónica e por meio de correios eletrónicos, a fim de responderem a algumas questões sobre o nosso tema. Dadas as dificuldades na obtenção das respostas a partir dos meios utilizados

anteriormente, urgiu a necessidade de recorrermos a um terceiro passo que consistiu no contacto presencial com as bibliotecas em estudo, e não só, em que conseguimos fazer a observação da realidade atual das bibliotecas do ensino superior e respetivos serviços de referência, assim como aplicar questionários de modo a avaliarmos a situação dos serviços em foco.

2.4.1. Espaços

As bibliotecas têm aplicado enormes esforços na perspetiva de oferecerem maiores espaços como forma de deixarem os seus utilizadores com maior liberdade e acesso às fontes de informação. Esta tendência ajudará no sentido em que os utilizadores não precisarão, necessariamente, de contactar os bibliotecários para saberem da localização de determinadas estantes, fotocopiadoras, salas de projeção, salas de formações, área de registos, gabinetes de apoio aos utilizadores, salas de computadores e até mesmo áreas sociais da biblioteca.

As bibliotecas, segundo constatámos, têm vindo a fazer grandes investimentos neste âmbito, apesar de algumas (ou mesmo a maioria), se caracterizarem por apenas uma sala de leituras com alguns livros e computadores para consulta. Na verdade, as bibliotecas por nós visitadas são um verdadeiro “modelo” no que tange aos espaços e isso facilita bastante a interação com os utilizadores.

As bibliotecas fazem a divisão do espaço inicialmente com um balcão no qual o pessoal bibliotecário tem como principal missão servir de fonte de orientação básica para todos os serviços oferecidos pela biblioteca. Não obstante a oferta destes serviços, as bibliotecas disponibilizam cartazes informativos e orientadores de toda a biblioteca. Nestes locais, encontramos também disponíveis os horários de funcionamento da biblioteca, os recursos e os serviços existentes.

2.4.2. Interação com os Utilizadores

Os placares informativos das bibliotecas constituem um pilar informativo dos horários, recursos, serviços e coleções das bibliotecas.

Estes placares informativos, oferecidos pelas bibliotecas, têm facilitado para além da busca da informação básica, na contenção de dúvidas por parte dos utilizadores,

evitando-se a realização de várias perguntas aos bibliotecários, ajudando os utilizadores a terem uma ideia primordial dos serviços oferecidos e evitar falsas expectativas.

Quanto ao Serviço de Referência, os placares informativos mencionam desde já os recursos disponibilizados pelas bibliotecas e as diferentes modalidades de consulta. É neste momento que são evidenciados os aspetos interativos com os utilizadores, pois aqui são evidenciados os mecanismos de consultas da informação, sejam eles orientados ou simplesmente indicativos. Assim sendo, os bibliotecários na maioria das instituições, depois de receberem e confirmarem os credenciais dos utilizadores, partem para a informação de como fazer o uso dos recursos que a biblioteca oferece. Esta modalidade aplica-se em duas vertentes:

1. O utilizador apresenta-se ao balcão de atendimento, expõe as suas questões e necessidades e o bibliotecário oferece toda a informação necessária ao utilizador até que esse verifique que se encontram satisfeitas as suas necessidades. Neste contexto, o bibliotecário simplesmente orienta e o utilizador segue as orientações do bibliotecário de referência.

2. O utilizador apresenta-se ao bibliotecário, expõe as suas necessidades, e, o bibliotecário encarrega-se de localizar toda a informação requerida pelo utilizador. Encontrada a informação, o bibliotecário leva a mesma até ao solicitante (em caso de informações impressas) e este dirige-se às áreas de estudos. Por outro lado, em caso de informações em suporte digital, o bibliotecário localiza a informação e o utilizador simplesmente faz o uso da informação já localizada. Este método é utilizado maioritariamente para os utilizadores não filiados à instituição, dadas as dificuldades que iria encontrar em caso de ser simplesmente orientado pelo bibliotecário.

As outras formas de interação baseiam-se especialmente nas formações oferecidas pelas bibliotecas. algumas bibliotecas oferecem periodicamente formações que visam facilitar o uso dos serviços e recursos por elas oferecidos. Um dos grandes desafios ao aplicar estas formações reside na tendência de capacitar ou dotar os utilizadores de conhecimentos sobre uso de ferramentas da *Web*, como pesquisas em catálogos, uso dos recursos eletrónicos e pesquisa em diferentes bases de dados.

As formações são também dotadas da tendência de dotar os utilizadores da capacidade de fazer uma resenha crítica aos recursos eletrónicos oferecidos pela *Web*, fazer citações em trabalhos académicos e saber referenciar as fontes de informação.

Importa aqui lembrar que, das cinco bibliotecas referenciadas, apenas uma realiza esses passos todos e disponibiliza toda informação nas suas bases de dados (ISPTEC), uma oferece formações constantes, mas não disponibiliza bases de dados para tal e liga-se as bases de dados da Universidade da qual é filial (UCAN).

Uma outra forma de interação oferecida por apenas duas bibliotecas, reside nas constantes comunicações entre a biblioteca e os docentes, utilizadores primários e secundários, investigadores e profissionais da informação, aproveitando-se, deste modo, todos os canais de informação tais como: a comunidade dos bibliotecários, as revistas informativas das faculdades, as páginas das redes sociais, os correios eletrónicos, demonstrações ou publicações e difusões das novas aquisições feitas pela biblioteca e por fim, as secções de informações.

2.4.3. Informações Internas e Externas

Os Serviços de Referência têm exercido enormes esforços para fazerem a cobertura de toda a informação interna da instituição da qual se poderá servir a Universidade. O esforço espalha-se na visibilidade das coleções dos materiais bibliográficos em catálogos. A tendência da expansão do desenvolvimento dos serviços de referência tem-se verificado ainda na oferta de informação de todo o tipo de cursos, seminários, conferências e outras atividades programadas pela biblioteca ou mesmo pela Universidade.

No Caso do ISPTEC, que disponibiliza o serviço de correios eletrónicos para todos os funcionários e utilizadores das bibliotecas, a biblioteca normalmente utiliza esta ferramenta para poder expandir informações relacionadas com o progresso da biblioteca como é o caso dos programas formativos agendados, as palestras e os seminários agendados e até mesmo informações de lançamentos de livros ou aquisição de novas coleções por parte da biblioteca.

Finalmente, os diferentes materiais impressos que tratam sobre a funcionalidade ou as atividades da biblioteca são, na sua maioria, disponibilizados nas principais áreas de consultas da biblioteca.

No que tange às informações externas, o acesso à informação é normalmente garantido com a utilização das ferramentas disponibilizadas pela biblioteca tais como:

A) Fontes de informações clássicas (dicionários, enciclopédias gerais e especializadas, vocabulários técnicos, dicionários de siglas e abreviaturas, catálogos de produtos, instituições, catálogos de normas e bibliografias).

B) Fontes de informações eletrônicas (Fundos bibliográficos das principais bibliotecas; CD-ROM;). Com aplicação do primeiro serviço, são concretizados os empréstimos inter-bibliotecários e o acesso às catalogações conjuntas.

2.4.4. Recursos Humanos

No que concerne aos recursos humanos, salientamos a aposta das bibliotecas na disponibilização de bibliotecários de referência. Apesar de serem poucos, em muitas bibliotecas encontramos apenas 1 ou 2 bibliotecários de referência, sendo estes gestores da informação possuidores de conhecimentos sólidos sobre os recursos informacionais de uma determinada área temática ou até mesmo de quase todas as áreas, pois em muitas bibliotecas constatamos que os bibliotecários eram uns polivalentes no exercício de suas funções. Devido à escassez de recursos financeiros, as bibliotecas não têm capacidades de sustentabilidade para possuir e integrar um grande número de bibliotecários, e as que têm maior número de bibliotecários, a sua maioria não oferece formações aos mesmos. Neste sentido, podemos mesmo afirmar que 80% dos bibliotecários não pode ser considerada bibliotecário de referência.

No universo das bibliotecas visitadas, verificou-se que os mesmos bibliotecários que exerciam os serviços de catalogação, indexação, classificação, eram os mesmos que faziam os trabalhos de atendimento geral, o que contribui, na maioria dos casos, para uma medíocre prestação de serviço por parte destes. Mas vale a pena lembrar que, em algumas bibliotecas, o pessoal bibliotecário é dotado de sólida formação e competências para a interação com os utilizadores.

Em suma, é ainda muito embrionária a aposta em bibliotecários de referência dotados de capacidade crítica e espírito inovador por falta de conhecimentos em Literacia da Informação. Os desafios estão lançados para todas as bibliotecas nacionais: o de apostar na formação do pessoal bibliotecário para que estes possam prestar serviços de qualidade no que tange à interação com os utilizadores e ao desenvolvimento do sistema de informação biblioteca.

2.4.5. O utilizador como centro incontornável das atenções

Os Serviços de Referência devem estar sempre virados para os utilizadores. As bibliotecas angolanas não fogem à regra. O utilizador é caracterizado como o centro das atenções. Os bibliotecários estão conscientes da importância do utilizador e são unânimes em afirmar que a sua existência e a sua permanência como bibliotecário depende do utilizador. Portanto, a competência comunicativa do bibliotecário depende primeiramente de si, da sua criatividade e da sua sede permanente por saber.

Um excelente bibliotecário presta serviços que orgulham toda a instituição. O utilizador normalmente aparece como o mais inocente, com a ideia de que o bibliotecário está ali para satisfazer as suas necessidades e esclarecer as suas dúvidas. Cabe ao bibliotecário estar consciente de que receberá, no exercício de suas funções, utilizadores com níveis de formação distintos, com condutas diferentes e alguns sem literacia comunicativa. É obrigação do bibliotecário saber lidar com cada uma destas situações, procurando ser o mais sereno possível, o mais compreensível, e por que não o mais amável?

O utilizador está sempre certo, mesmo não estando. A conduta do bibliotecário deve ser exemplar no sentido de saber contornar os diferentes problemas apresentados pelo utilizador. O bibliotecário de referência deve estar consciente da importância da dúvida e da pesquisa do utilizador, procurar aprender com este e saber que o utilizador será sempre o mais importante. O bibliotecário deve ver no utilizador a imagem de um cliente seu, e alguém a quem ele deve proporcionar uma satisfação completa de maneira a manter a motivação do utilizador em recorrer à biblioteca com maior frequência.

Contudo, apresentamos, de seguida, uma tabela na qual sintetizamos a situação atual dos Serviços de Referência em Bibliotecas do Ensino Superior em Angola.

Tabela 4 - Estado atual dos Serviços de Referência em Bibliotecas do Ensino Superior Angola

| Tipologia | Especificações |
|------------------|---|
| | Insuficiente para responder às exigências e objetivos das necessidades dos utilizadores, sendo evidente a enorme desatualização do fundo bibliográfico quer em monografias, artigos científicos, periódicos. Conclui-se |

| | |
|---------------------------|---|
| Fundo documental | que a pesar de alguma atualização bibliográfica, detém-se ainda em bibliografias do século XX e nota-se uma tardia evolução. |
| Tratamento técnico | <p>Nas bibliotecas em que é realizada esta importantíssima atividade, mantêm-se níveis e formas de tratamento desatualizados não existindo critérios de uniformidade.</p> <p>Algumas instituições já apresentam um tratamento técnico mais atualizado e com ferramentas avançadas, mas os benefícios são apenas para os funcionários, uma vez que o utilizador não beneficia do mesmo devido à não inclusão dos serviços em rede (Não existe serviços de consulta em catálogos <i>online</i> e outros nem têm acesso aos computadores para consulta do catálogo local).</p> |
| Recursos humanos | O pessoal afeto às unidades documentais é insuficiente e, na sua maioria, não tem qualquer formação na área das ciências da informação ou área semelhante. Vale referir o empenho demonstrado por muitos elementos contactados que procuram a todo custo realizar uma boa prestação naquilo que desenvolvem, revelando perfeitas noções do valor social das suas funções e capacidades técnicas que, apesar das dificuldades de acesso à formação, apenas pecam pela desatualização do fundo documental. |
| Funcionamento | A ausência de estruturas organizadas em que os circuitos de funcionamento se encontram perfeitamente definidos leva a que muitas das unidades documentais funcionem como entrepostos de empréstimos e consultas das obras que constituem os acervos documentais. Nestas instituições são quase desconhecidas outras práticas de difusão documental. |
| | Na sua maioria, as instalações são inadequadas ao funcionamento destes serviços, sendo evidente uma deficitária gestão de espaços, em grande parte causada |

| | |
|---------------------|--|
| Instalações | pela escassez das áreas que ocupam e pela opção por esquemas fechados de funcionamento muitas vezes impostos pela própria instituição de ensino. |
| Equipamentos | São geralmente inadequados à boa conservação e acesso à informação (documentos). A quase inexistência dos equipamentos faz com que o tratamento documental seja feito apenas num único suporte isto é: em <i>Word</i> ou <i>Excel</i> , e mantido no suporte físico ou digital, mas apenas para consulta local devido à ausência de meios tecnológicos como a <i>Internet</i> e, principalmente, aos mecanismos atuais de difusão da informação. |

3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Para que se faça uma análise das diferentes funcionalidades dos serviços de referência digitais em bibliotecas universitárias, selecionaremos numa primeira fase um conjunto de bibliotecas que já oferecem esta tipologia de serviços.

Segundo Baptista, Fernández e Sampieri (2005, *apud* Manso, 2010, p. 134), as investigações podem ser caracterizadas em diferentes formas, segundo a finalidade da mesma, pois esta pode cumprir os propósitos essenciais que consistem em produzir conhecimentos e teorias, definida como investigação básica, e, outra que consiste em resolver problemas mais práticos e esta é denominada de método de investigação aplicada. O autor apresenta ainda a análise de Plantean, Busha e Harter (1990), segundo os quais a metodologia aplicada possui propósitos mais específicos e orienta-se na resolução dos problemas práticos ou na descoberta de novos conhecimentos com uma utilização imediata, sendo estes estudos os mais adequados e que normalmente são utilizados em Biblioteconomia (*Ibidem*).

Neste sentido, a nossa pesquisa terá um carácter exploratório sobre a utilização dos serviços de referência em bibliotecas do ensino superior angolanas. Para tal, é fundamental mencionar a apreciação de Sampieri e Lucio (1994, *apud* Aguiar, 2013, p.79) para quem o estudo exploratório justifica-se caso o objetivo consista em examinar um determinado tema que tenha sido pouco estudado, permitindo assim que se obtenha um maior grau de familiaridade com os fenómenos envolvidos no estudo.

A escolha pelo método exploratório para este nosso tema é motivado pela carência ou mesmo inexistência de literatura encontrada sobre o tema dos serviços de referência digitais em bibliotecas universitárias angolanas.

3.1. Métodos de Investigação

A função primordial dos métodos de investigação consiste na obtenção de novos conhecimentos sobre um determinado fenómeno ou objeto de estudo. Este procedimento pode ser empregue numa vertente teórica ou prática. Segundo Saraiva (2014, p. 136), os métodos de investigação “determinam a consistência e a qualidade dos processos de investigação”. Neste sentido, entende-se que para que se comprove a fiabilidade dos resultados dentro de um estudo não é suficiente “agarrar-se” apenas num determinado

método, sendo necessária a utilização de diversos métodos de modo a que se possa retirar, do estudo efetuado, conclusões com elevada qualidade.

3.1.1. Análise documental

Na primeira parte da nossa investigação foi necessário e obrigatório fazermos uma revisão da literatura baseada na consulta e análise de fontes diversas de informação a fim de verificarmos o que já existe sobre o tema em questão. Coutinho (2013, p. 60) afirmara que “com a revisão da literatura, pretende-se identificar e localizar os estudos mais relevantes relacionados com o problema da investigação, uma vez que esta ajuda a centrar e refinar o problema ao informador ou leitor do que foi feito até ao momento e do que se sabe sobre o tema da pesquisa (...) proporcionando as bases teóricas para a formulação das hipóteses da investigação”. Assim sendo, para que a nossa revisão de literatura seja muito bem concretizada, será necessário recorrermos a fontes de informação primárias (bibliografia impresa e eletrónica) e secundárias, anais de encontros, congressos e seminários, livros, *Ebooks*, periódicos, repositórios, bibliotecas, bases de dados, catálogos bibliográficos, dissertações e teses, *blogs* e muitas outras fontes que facilitarão a concretização do nosso trabalho.

3.1.2. Observação

Para o presente trabalho, procurámos utilizar uma observação estruturada com base em grelhas de observação e matrizes previamente elaboradas. Segundo Saraiva (2014, p.140), os métodos de observação permitem-nos destacar evidências que sobressaem quando caraterizamos locais, estruturas organizacionais, comportamentos e evidencias, de modo a obter no final um padrão de comparação. Nesta mesma linha de ideias, Coutinho (2013, p. 136) salienta que “através da observação, o investigador consegue documentar atividades, comportamentos ou características físicas, sem ter que depender da vontade e capacidade de terceiros”. Sendo assim, a observação para o presente trabalho, basear-se-á em três passos fundamentais conforme menciona Coutinho:

- a) Observação de bibliotecas do ensino superior angolanas por via de realização de visitas de estudo.
- b) Análise de planos estratégicos de bibliotecas universitárias estrangeiras.

c) Observação de *homepages* de bibliotecas do ensino superior relativa a ofertas de recursos e serviços (Cfr. Coutinho, 2013, p. 138).

Fortin (1999, *apud* Vilelas, 2009, p.269) afirma que a observação é um processo que consiste em selecionar, registar e codificar um conjunto de componentes e de ambientes ligados ao objeto que se pretende estudar. Quanto à cientificidade da observação, Gil (1999), Wood e Haber afirmam que a observação ganha cariz científico quando:

- Serve a um objetivo formulado de pesquisa;
 - É sistemicamente planeada;
 - For submetida a verificação e controlo de validade e precisão;
 - For coerente com o objetivo do estudo;
 - Exigir um plano sistemático e padronizado;
 - É verificada e padronizada
 - Estiver relacionada com os conceitos e teorias do enquadramento teórico.
- (Vilelas, 2009, p. 269)

3.1.3. Método de investigação quantitativa

No presente trabalho, recorreremos aos inquéritos por questionário (baseados em perguntas abertas e fechadas) como técnicas de investigação quantitativa.

Na visão de Popper (1968, citado por Lundin, 2016, p. 119), para a pesquisa quantitativa, o objetivo do pesquisador é, muitas vezes, verificar o grau de “certo ou errado” dos dados recolhidos, para modificar ou oferecer novas bases para uma teoria já existente. Este objetivo é alcançado dedutivamente, a partir de hipóteses derivadas desta teoria e dos dados recolhidos pelo pesquisador para testar estatisticamente as hipóteses.

3.2. Triangulação de métodos

No que tange a obtenção de uma boa precisão dos resultados a apurar, Saraiva (2014, p. 144) salienta a necessidade de submeter os dados a um processo de triangulação de modo a possibilitar a obtenção de respostas mais concisas e fiáveis para o problema

que pretendemos resolver. Neste sentido, é fundamental salientar a posição de Gorman e Clayton (2005, *apud* Saraiva, 2014, p. 145), segundo os quais, “a triangulação de métodos permite uma maior abrangência e qualidade de pesquisa na recolha de dados provenientes de diversas fontes”, sendo assim, esta, permite-nos utilizar vários métodos de investigação de modo a alcançar respostas que se interpretam respondendo com maior eficácia ao problema inicial. Contudo, apresentamos de seguida o esquema no qual se vai basear o nosso trabalho final com a triangulação dos métodos (Análise documental, Observação e Inquéritos):

- ☐ Análise documental: Revisão da Literatura;
- ☐ Observação: Observação de *sites* de bibliotecas e visitas a bibliotecas;
- ☐ Inquéritos: Inquéritos por questionários aos bibliotecários.

Denzin (1989), Polit e Hungler (1995, *apud* Vilelas, 2009, p. 345) salientam que a triangulação pode utilizar múltiplos métodos ou perspetivas para a recolha e a análise dos dados de um fenómeno, para que haja convergência quanto a uma representação precisa da realidade. Neste sentido, Denzin apresenta quatro tipos básicos de triangulação:

- ☐ A triangulação de dados subdividida em três subtipos: Tempo; espaço e pessoa.
- ☐ A triangulação do investigador que consiste no uso de múltiplos investigadores para o mesmo objeto.
- ☐ A triangulação metodológica, que pode implicar triangulação dentro dos métodos e triangulações entre os métodos (*Ibidem*).

3.3. Norma bibliográfica adoptada

A norma bibliográfica escolhida para a elaboração das referências bibliográficas do nosso trabalho é a norma Internacional APA (American Psychological Association, 6ª edição⁸.

⁸ <http://www.apastyle.org/>. Norma para a realização de citações em textos e referências bibliográficas tendo em conta a tipologia do documento consultado.

3.4. Universo da pesquisa

Como universo da pesquisa optou-se pela seleção das bibliotecas do ensino superior de algumas províncias. A escolha das províncias e das respectivas bibliotecas deveu-se ao maior número de Instituições e estudantes que estas representam. Portanto, as províncias de Luanda, Huambo, Huila e Benguela, são as que maior número de instituições de ensino superior como foi representado na tabela nº 2. Contudo, foram selecionadas para o universo da nossa pesquisa as bibliotecas das seguintes instituições: Biblioteca Central da Universidade António Agostinho Neto; biblioteca da Universidade Católica de Angola, biblioteca Central da Universidade Kayavala Bwila; bibliotecas das faculddes das Universidades José Eduardo dos Santos e Universidade Mandume Ya Ndemufayo (por não possuírem uma biblioteca central), e, a biblioteca do Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências.

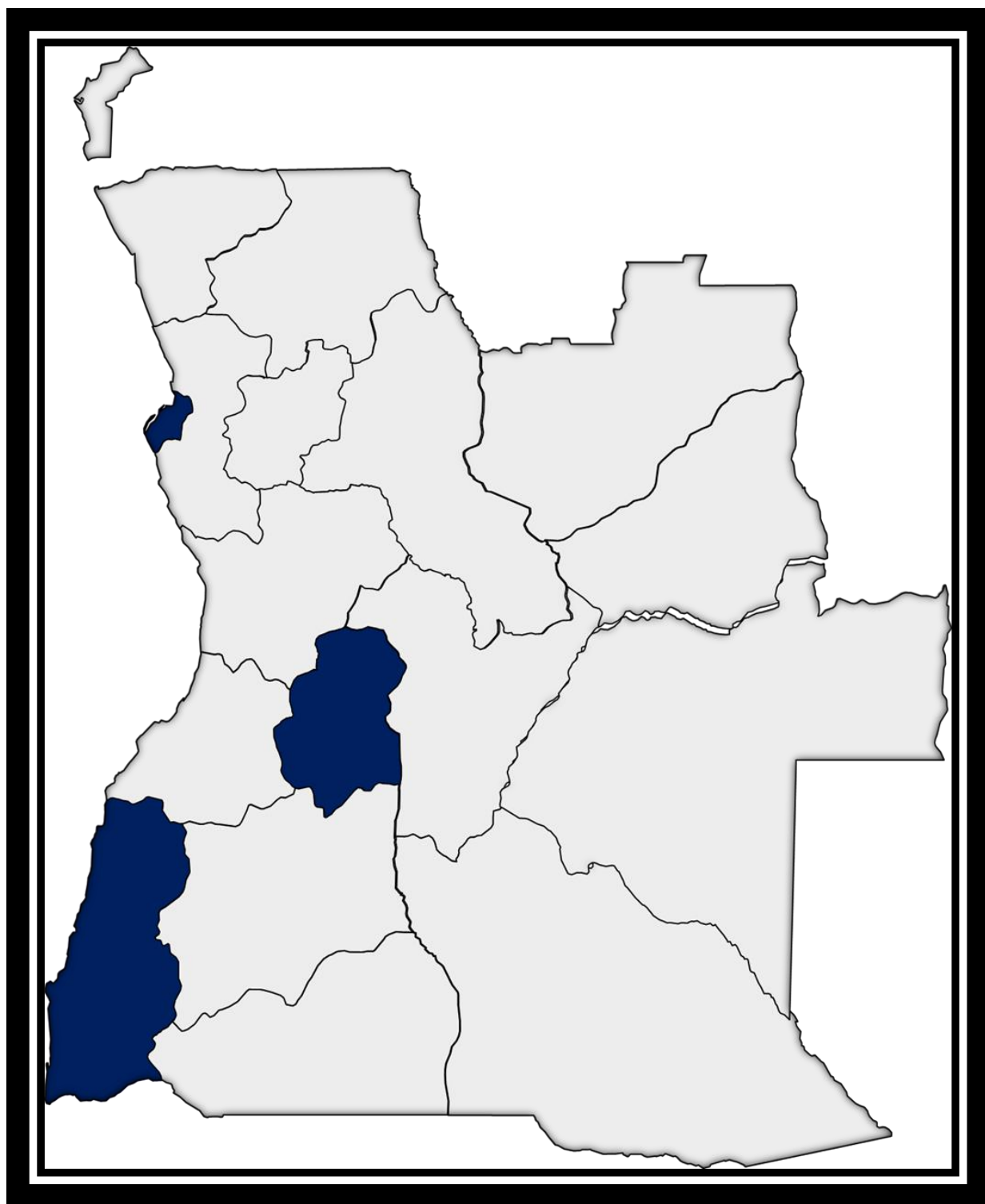


Tabela 5 Mapa⁹ de Angola com as Especificações das áreas com Serviços de Referência tradicionais e Digitais¹⁰ *Luanda, Huambo, Namibe.*

Modelo extraído do Editor de mapas <http://www.excelline.com.br/2017/02/excel-mapa-estatico-de-angola.html>⁹

¹⁰ As áreas de cor azul representam as províncias nas quais as bibliotecas oferecem Serviços de Referência presencial e digital.

4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Apresentamos neste capítulo, os resultados obtidos em todo o nosso processo investigativo. Para a análise e elaboração dos gráficos foi usada a ferramenta Excel da Microsoft Office 2016.

Neste sentido, optámos por estruturar o presente ponto da seguinte maneira:

1. Apresentação dos resultados dos inquéritos efetuados às Bibliotecas do ensino Superior em Angola.
2. Visita das Bibliotecas do Ensino Superior, procedendo-se ao registo da observação efetuada numa tabela matriz de modo a ser possível padronizar os dados.
3. Síntese dos principais resultados obtidos.

4.1. Apresentação dos resultados dos inquéritos efetuados às Bibliotecas do ensino Superior em Angola

A seleção da amostra dos inquéritos teve por base a consulta direta aos diretores das Bibliotecas, com a finalidade de solicitar a permissão para a coleta da informação requerida. Devido à burocracia registada a nível nacional e alastrada às instituições, fomos obrigados a escrever um requerimento dirigido aos Magníficos Reitores das instituições em causa, e a aguardar pelos deferimentos para posteriormente avançarmos com o nosso processo de investigação.

Obtivemos assim, na nossa amostra, 27 instituições que se prontificaram a colaborar connosco e que abrangem diversas áreas do território Nacional.

Os questionários foram enviados em Português e em formato *Word*, conforme consta nos documentos em *apêndice*, utilizando os *emails* diretos das respetivas instituições e Bibliotecas, tendo outros sido entregues e recolhidos de forma presencial. A distribuição destes foi feito entre os meses de maio a julho de 2017 e a sua recolha foi feita no mês de agosto do mesmo ano.

Após a recolha dos questionários, procedeu-se à análise dos dados, escolhendo-se para o efeito os Formulários Google (*Google Forms*). Numa primeira fase, elaborou-se, para cada uma das questões, uma tabela geral, onde foram resumidas as respostas obtidas,

de modo a simplificar e a sintetizar a informação base obtida, num formato mais simples de analisar e simplificar.

Numa segunda fase, recorreremos a análise comparativa das respostas obtidas com o respetivo processamento da informação em forma de gráfico de modo a obter respostas mais consolidadas às questões concretas que pretendíamos analisar e esclarecer com a elaboração dos questionários.

No gráfico 1 que nos mostra o resultado do levantamento realizado por meio do questionário percebe-se que a estimativa não foi concretizada pois mais de 50% dos questionários não foram respondidos.



Gráfico 1 Levantamento indicando o número de bibliotecas que foram inquiridas e os resultados obtidos

Depois de apresentados os dados gerais do nosso levantamento temático avançamos agora para a missão de apresentarmos, de forma detalhada, os resultados que obtivemos em cada questão do nosso questionário. Assim sendo, o gráfico 2 apresentamos os dados da questão n.º 1 do nosso questionário.

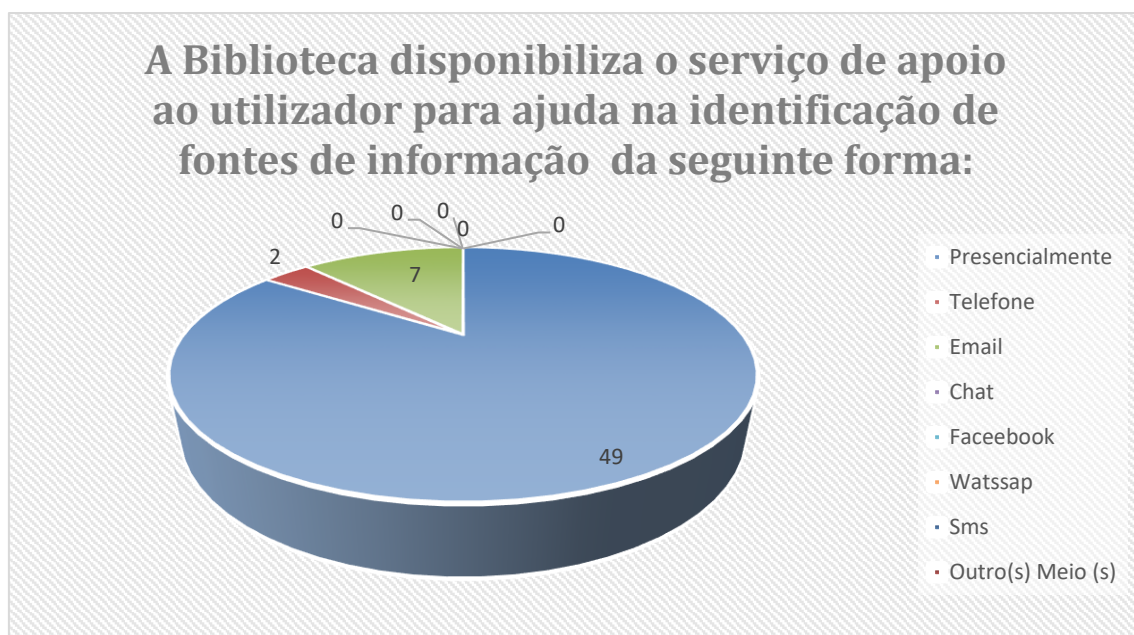


Gráfico 2 A biblioteca disponibiliza o serviço de apoio ao Utilizador

Como podemos verificar no gráfico acima, as respostas obtidas das bibliotecas foram unânimes no que tange ao atendimento presencial, mas na forma não presencial a aposta é quase inexistente, o que abre caminho para uma futura aposta na reengenharia dos serviços.

Relativamente ao estado de desenvolvimento apresentado pelos Serviços de Referência Digitais ao nível do círculo nacional, verificamos o seguinte:

Que estado de desenvolvimento apresentam os serviços de referência digitais?

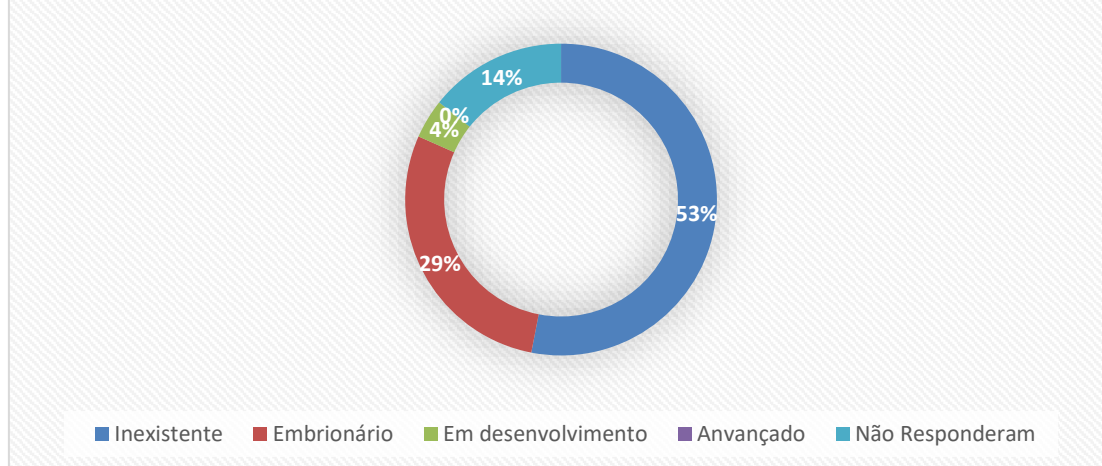


Gráfico 3 Estado actual dos SRD

Quer nas bibliotecas públicas, quer nas privadas, o estado de desenvolvimento dos Serviços de Referência digitais encontra-se numa fase primária, sendo a aposta nestes serviços ainda um desafio a alcançar e uma meta a percorrer. As bibliotecas prendem-se demasiadamente na prestação de serviços tradicionais.

O gráfico 3 apresenta-nos um desequilíbrio total daquilo que é a realidade dos serviços de referência digitais em Angola. Por um lado, temos uma percentagem que considera estes serviços inexistentes, que ronda os 53%, isto é, num conjunto de 101 inquéritos lançados e dos 49 recebidos, 26 consideram este serviço inexistente, 14 consideram-no embrionário, 2 caracterizam-no como um serviço em estado de desenvolvimento e 7 decidiram não responder a nenhuma das opções mencionadas, optando, neste caso, por manterem-se em silêncio.

A pergunta 3 procurou conhecer junto dos inquiridos a existência de uma oferta de coleção de referência para a consulta no intuito de se facilitar o acesso à informação. O gráfico seguinte apresenta a posição dos inquiridos no que tange à questão em causa.

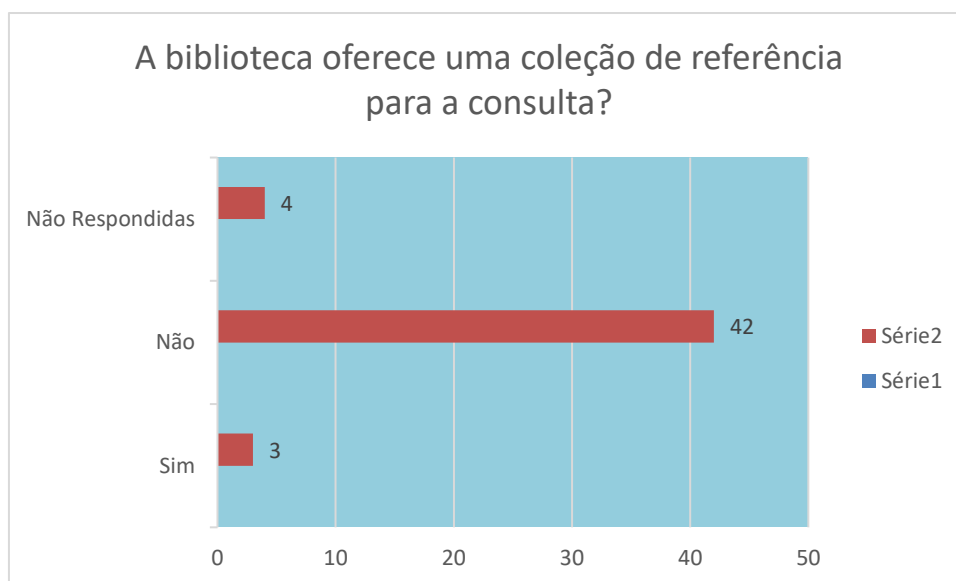


Gráfico 4 A biblioteca oferece uma coleção de referência para consulta?

Podemos verificar neste gráfico a quase inexistência de um catálogo de referência em linha no qual os utilizadores se poderiam orientar para chegarem com maior facilidade e brevidade às coleções.

Na pergunta 4 procurámos saber se a página principal da biblioteca central, que se encontra em linha, oferece uma ligação direta que conduza aos recursos eletrónicos e aos catálogos. O gráfico que segue ilustra a síntese daquela que foi a resposta dos nossos inquiridos.

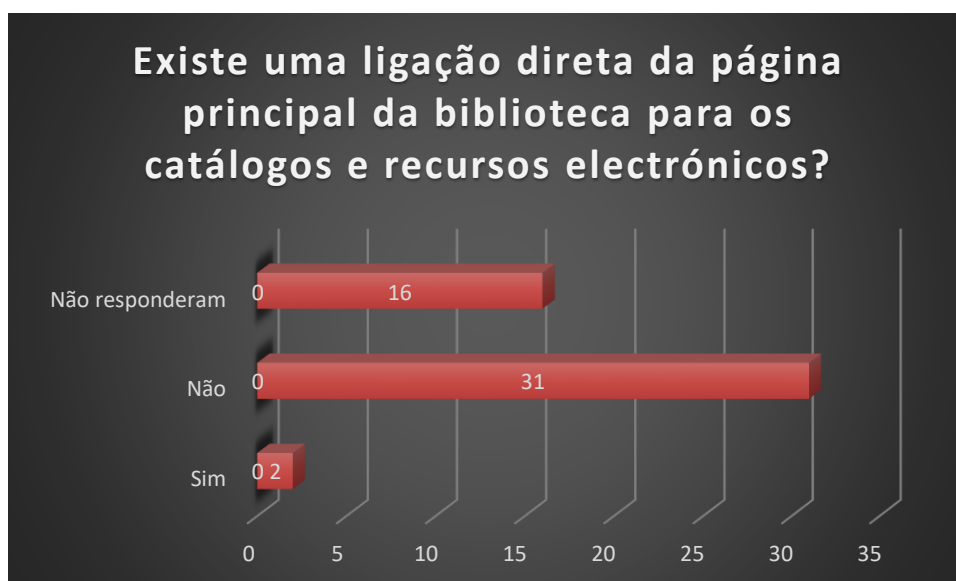


Gráfico 5 Ligação desde a página principal da biblioteca ao catálogo e recursos eletrónicos

A pergunta 5 remete-nos aos suportes tecnológicos utilizados pelas bibliotecas na elaboração de perguntas e respostas.

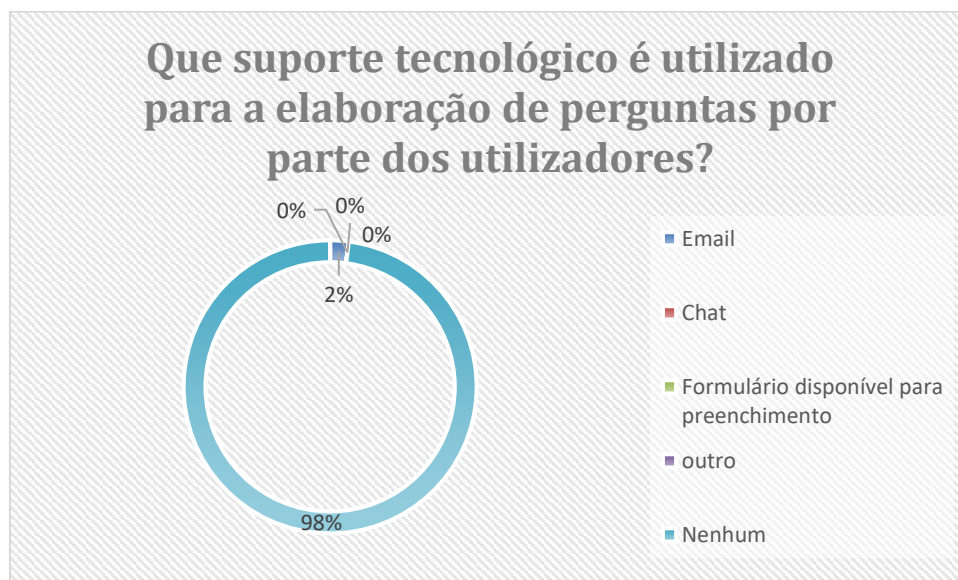


Gráfico 6 Suporte tecnológico utilizado para elaboração de perguntas pelos utilizadores

A pergunta número 6 procurou explorar a existência de uma interligação entre a Biblioteca central e as bibliotecas das faculdades.

O gráfico 7 representa as respostas obtidas quanto à questão 6.

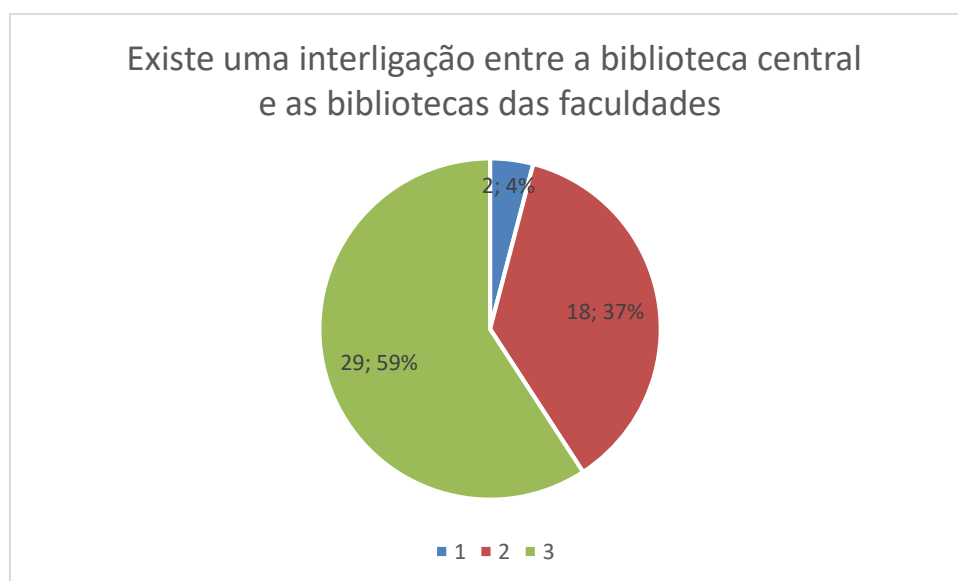


Gráfico 7 Interligação entre a biblioteca central e as bibliotecas das faculdades

No gráfico 7 é possível constatar que 59% da amostra não respondeu ao nosso inquérito, e, das respostas obtidas apenas 4% respondeu ‘sim’ à existência da interligação mencionada na questão, ao passo que 37% afirmou a inexistência desta.

Uma vez avaliado o critério de interligação entre a biblioteca central e as bibliotecas das faculdades, convém entrarmos naquilo que representa os aspetos organizativos. Assim sendo, apresentamos a pergunta 7, que nos remete para a forma de atendimento utilizada pelas bibliotecas inquiridas.

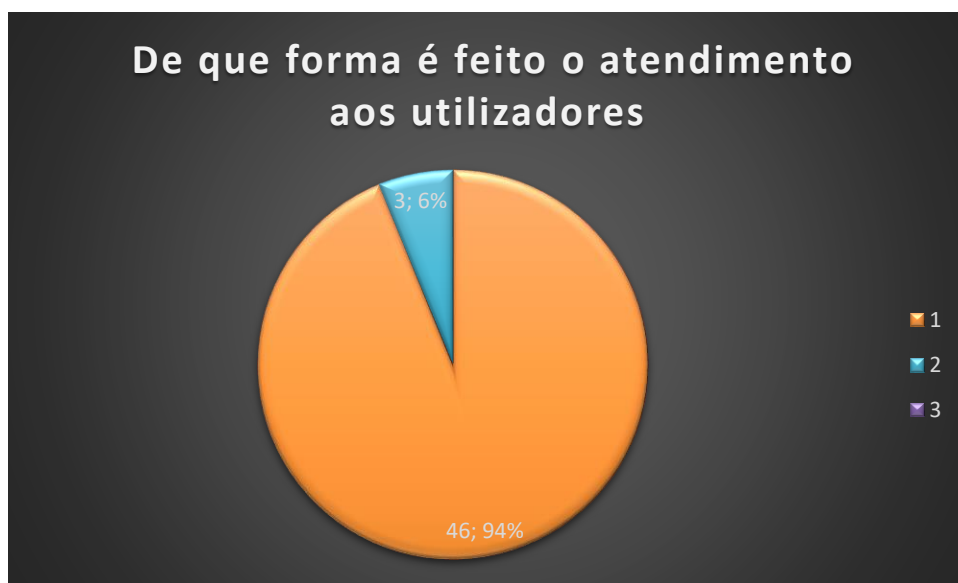


Gráfico 8 Forma de atendimento aos utilizadores

Relativamente à forma de atendimento aos utilizadores, constatou-se que a maior parte das bibliotecas ainda aposta no atendimento individual, ocupando esta vertente um conjunto de 96%, ficando o atendimento coletivo com 6%.

Quanto às questões 7 e 8, a contemplação de um plano de ação previsto e a submissão do sistema utilizado a algum tipo de avaliação externa respetivamente, verificou-se que apenas 5 respostas foram positivas, número equivalente a 10%, sendo 32 respostas negativas, o equivalente a 25%, e 12 não responderam ao questionário deixando os espaços em branco, o que corresponde a 65%. Ao passo que, no que concerne à avaliação externa, apenas conseguimos uma resposta positiva, sendo 48 respostas negativas o que nos dá um cálculo percentual de 2% e 98% respetivamente.

Na pergunta 10, era solicitado aos inquiridos que mencionassem qual dos mecanismos apresentava a sua biblioteca para a melhoria de qualidade. A pergunta apresentava três vertentes, nomeadamente: Carta de Serviço, Caixa de sugestões e reclamações e, por último, informações de serviços e suas avaliações externas. Nas respostas obtidas, verificou-se que nenhuma das opções preenchidas contemplava a carta de serviço e as informações de serviços e suas avaliações externas como opção, e a escolha recaiu para a caixa de sugestões e reclamações, onde obtivemos um conjunto de 11 respostas.

Terminada a apresentação dos aspetos organizativos, partimos para as políticas de serviços, onde tratámos de questões que têm a ver com o universo da pesquisa, hierarquia na atenção aos utilizadores, o tempo de resposta necessária para solucionar a inquietação ou necessidade de um determinado utilizador, o nível de profundidade das respostas, as normas de confidencialidade e privacidade das transações e, finalmente, a explicitação da preservação dos direitos dos utilizadores.

No que tange à definição do universo de utilizadores, salientada na pergunta 11, verificou-se que esta é subdividida em duas partes, nomeadamente: utilizadores primários e utilizadores secundários. Sobre estes mesmos aspetos, foi fácil verificar nas respostas obtidas que grande número das bibliotecas do ensino superior não respondeu à questão, tendo respondido apenas três e estas salientavam a definição de universo dos utilizadores primários.

Na pergunta 12 procurámos saber se a biblioteca estabelecia hierarquia na atenção aos utilizadores e obtivemos 47 respostas positivas, uma resposta negativa e uma abstenção, o que nos deu um saldo positivo como se pode verificar no gráfico ilustrativo.

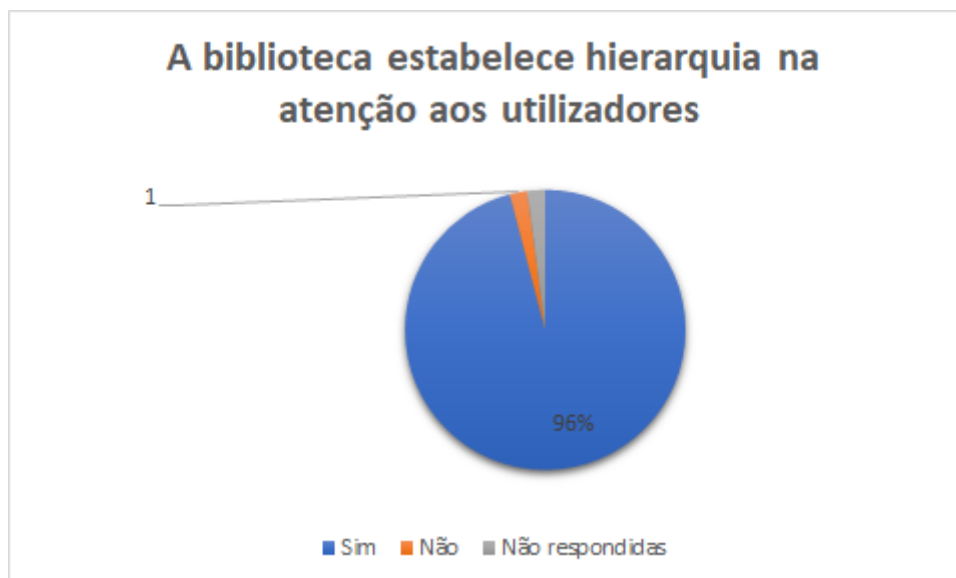


Gráfico 9 Resultado da resposta à pergunta 12 sobre hierarquia na atenção aos utilizadores

Na pergunta 13, procurámos saber sobre a definição do alcance temático dos SRD oferecidos pelas bibliotecas na qual apresentámos três opções: elementar, básico e avançado. Nas respostas recebidas, verificámos que nenhuma das respostas foi para as categorias elementares e avançadas, sendo apenas uma resposta correspondente à categoria básica. Assim sendo, as demais simplesmente não foram respondidas.

Na 14ª pergunta, procurámos saber das bibliotecas, o tempo que era necessário para se dar resposta a qualquer das solicitações dos utilizadores, independentemente da plataforma utilizada por estes. como forma de limitação, estabelecemos tempos que variavam de 24h, 48h e mais de 48h. E da pergunta feita, obtivemos 4 respostas correspondentes a primeira opção, nenhuma resposta correspondente a opção de 48h e mais de 48h.

Feita a questão sobre o tempo necessário para se responder à solicitação dos utilizadores, e, obtidas as devidas respostas, partimos para a 15.ª pergunta, com a qual procurámos saber qual era o nível de profundidade das respostas. A pergunta em questão foi direcionada para duas opções; sendo a primeira correspondente às consultas direcionadas e a segunda correspondente às consultas de referência rápidas de instruções para a investigação. Das perguntas feitas, recebemos 13 respostas destinadas à primeira opção e 36 ficaram em branco.

Na 16.ª pergunta, procurámos saber se os SRD oferecidos estabeleciam normas de atuação para os bibliotecários, para os utilizadores e para os administradores de sistema. Desta pergunta, obtivemos 23 (47%) respostas correspondentes à primeira

opção, 18 (37%) respostas correspondentes à segunda opção, nenhuma resposta correspondente à terceira opção, ficando assim 8 (16%) dos questionários com a resposta em branco, isto é, recebemos 8 inquéritos nos quais não foram escolhidas nenhuma das opções.



Gráfico 10- Resultados da resposta a pergunta 17 sobre as normas de atuação

Na pergunta 17.^a procurámos saber se são explicitadas normas de confidencialidade e privacidade das transações. A pergunta foi dividida em duas vertentes: a da aceitação e a da negação. Das respostas obtidas verificou-se que 41 foram positivas, 4 foram negativas, ao passo que 4 inquéritos voltaram sem resposta no que concerne a esta questão. Assim sendo, o gráfico abaixo apresenta-nos os valores percentuais das respostas recebidas.

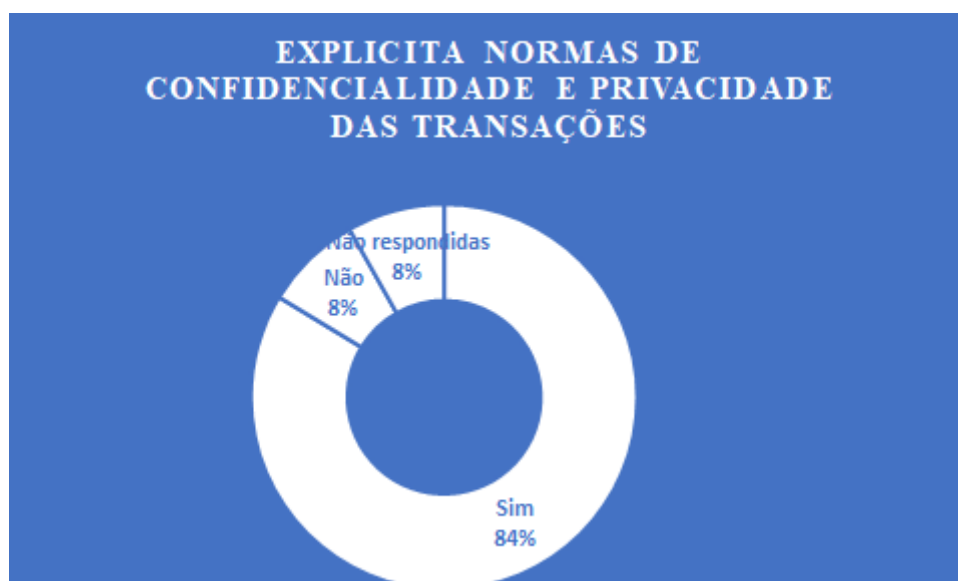


Gráfico 11 Resultados das respostas à pergunta 18 sobre as normas de confidencialidade e privacidade

Na 18.^a e última questão correspondente às políticas de serviço, procurámos saber da existência ou inexistência do critério de preservação dos direitos dos utilizadores, um aspeto muito importante no que tange às normas de ética do campo da Ciência da Informação. Da questão colocada obtivemos 49 respostas positivas o que correspondeu a 100% de positividade, resultado que nos indica, no que tange às normas de ética nos SRD em Bibliotecas do Ensino Superior em Angola, serem totalmente preservados os direitos dos utilizadores.

Terminada a apresentação das políticas de serviço, entramos num campo muito mais interativo onde são registados os *feedbacks* entre a tríade biblioteca, bibliotecário e utilizador. Este campo foi por nós denominado como sendo o campo de interface de comunicação.

Na primeira pergunta deste campo, a que corresponde a 19.^a pergunta do nosso inquérito, procurámos saber sobre a existência do serviço de apoio aos utilizadores. A questão foi direccionada em duas vertentes: uma vertente positiva e outra negativa. Das respostas colhidas, verificou-se a uniformidade do serviço em todas as bibliotecas que responderam à questão, sendo ela completamente positiva, pois num universo de 49 inquéritos recebidos, tivemos um conjunto de 49 ‘sim’ o que nos dá 100% de resposta positiva.

Na pergunta 20 procurámos saber sobre a opção de serviços para utilizadores especiais da biblioteca. Como justificativa à escolha desta questão e para a fundamentação da mesma, recorremos ao artigo de Viana (2017) que nos apresenta os novos desafios assumidos atualmente pelas bibliotecas, que consiste na aplicação de mecanismos especiais que visam facilitar o acesso à informação a todos os que procuram a mesma. Assim sendo, o autor salienta que esses mecanismos especiais visam auxiliar os utilizadores especiais com o objetivo de se ultrapassarem as barreiras da discriminação, e especialmente o de facilitar o acesso a qualquer informação de modo a garantir os ideais de inclusão e de igualdade de oportunidades para todos (Viana, 2017, p.1).

Como resposta a esta questão, dos 49 inquéritos recebidos, 7 responderam sim, 34 responderam não e 8 inquéritos chegaram sem qualquer resposta à questão.



Gráfico 12 A biblioteca oferece serviços de apoio aos utilizadores especiais?

Na pergunta 21 procurámos saber a evidência dos objetivos e alcances do serviço. A questão foi submetida com a opção ‘Sim’ e ‘Não’. Das respostas que nos foram dadas, verificamos que apenas uma era da vertente positiva, sendo 13 negativas e 35 não respondidas. Já na pergunta 22, procurámos saber se na oferta de serviços era contemplada a opção para a impressão dos resultados da pesquisa. Nesta pergunta, obtivemos 2 respostas positivas, e 47 negativas.

Na pergunta 23, procurámos saber se eram incorporados os elementos da *Web 2.0* com as opções de respostas subdivididas em ‘sim’ e ‘não’. Desta mesma pergunta, foram

recolhidas 3 respostas positivas, 36 respostas negativas e 10 abstenções' como é ilustrado no gráfico abaixo.

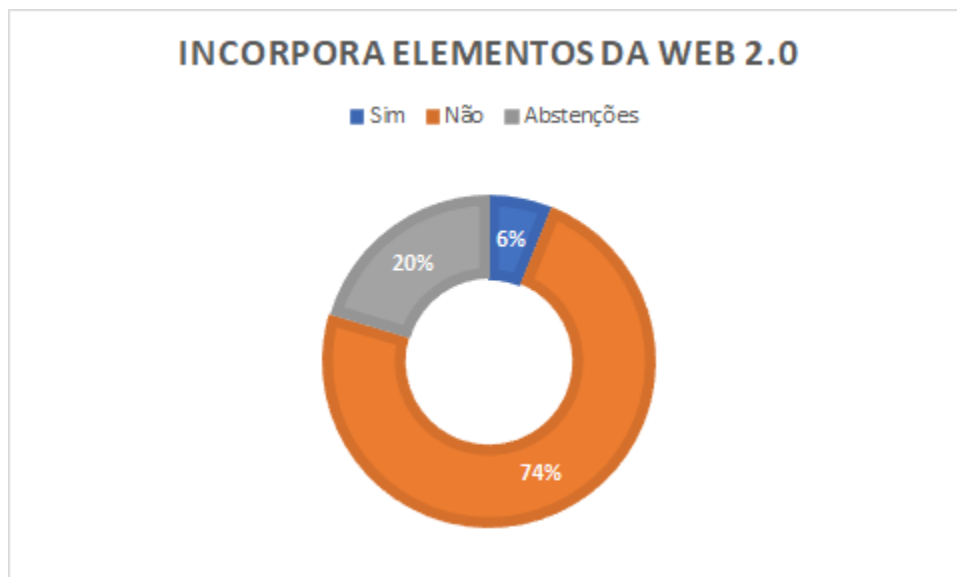


Gráfico 13 Resultados das respostas à pergunta 24 sobre os elementos da Web 2.0

Na pergunta 24, procurou-se saber se os serviços em estudos incorporavam mecanismos de *feedback*. No que concerne a esta questão, tivemos como respostas duas em vertente positiva e 47 em vertente negativa, o que já era de se esperar dado o gráfico anterior da incorporação de elementos da Web 2.0. Feita e respondida a questão sobre a incorporação de elementos de *feedback*, partimos para uma questão que a nosso ver era muito pertinente realçar, e, essa consistia na possibilidade de os utilizadores participarem no desenvolvimento e desenho do serviço. Desta pergunta, foram de igual modo recebidas duas respostas positivas (4%), 35 respostas negativas (71%) e observaram-se 12 abstenções o equivalente a 25%.

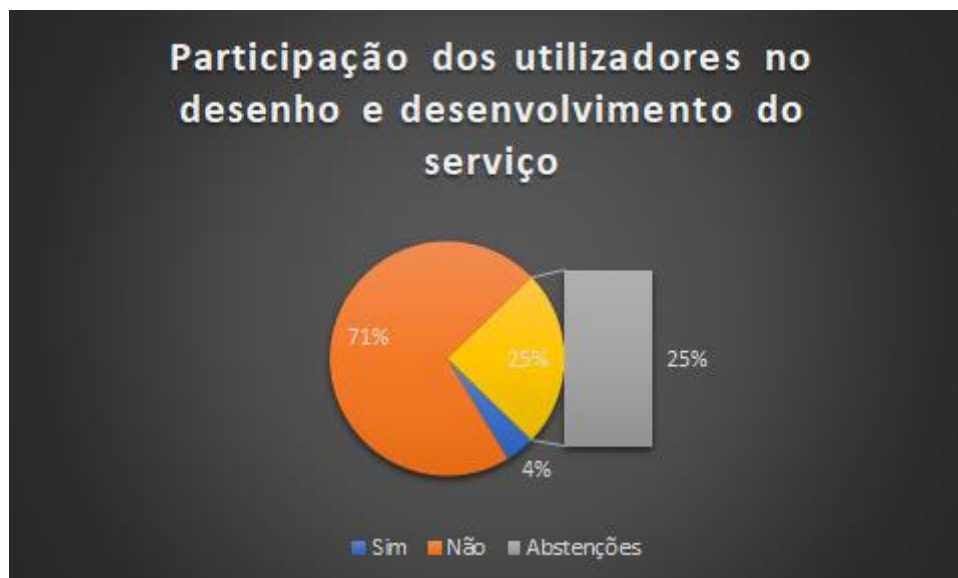


Gráfico 14 Resultados das respostas à pergunta 26 sobre a contribuição dos utilizadores no desenvolvimento dos serviços

Na questão n.º 26 procurou-se saber se era contemplada a existência de um Software social, pelo que, das respostas obtidas, verificou-se apenas uma positiva e as 48 foram negativas. Já na questão seguinte, a número 27, procurou-se saber se era permitida a participação dos utilizadores como agregadores de valores, e, caso a resposta fosse positiva, a partir de quais meios era feita tal participação. A questão foi apresentada com as seguintes opções: comentários; inclusão de etiquetas; votações e sugestão de recursos a outros utilizadores. Destas opções obtivemos como respostas, 10 (20%) relacionadas com a vertente dos comentários, 1 (2%) relacionada com a vertente da inclusão de etiquetas, e verificaram-se 38 abstencões correspondententes a 78%.



Gráfico 15 O utilizador como agregador de valores

Na questão 28, procurou-se saber sobre a possibilidade da presença da oferta em redes sociais. Sendo várias as redes sociais que normalmente são utilizadas em SRD em Bibliotecas modernas, limitámos a questão em apenas 4 opções, respetivamente: Facebook; WhatsApp; Youtube e Instagram. Obtidas as respostas concernentes à questão em foco, verificou-se que apenas 2 correspondiam ao uso de redes sociais e estas pertenciam a vertente do Facebook. Assim sendo, verificou-se ao longo das respostas que 41 respostas foram escritas com a designação Nenhuma, apesar da não inclusão desta opção dentro do inquérito, e, verificaram-se 6 abstenções.

Na pergunta 29 procurou-se saber se a biblioteca organizava formação para os utilizadores, seja esta em regime presencial ou *e-learning*. A questão foi enviada com as opções ‘Sim’ e ‘Não’. No que tange à primeira opção (Sim), obtivemos 6 respostas, ao passo que para a 2.^a (Não) recebemos 35 respostas, tendo-se observado 8 abstenções como é ilustrado no gráfico abaixo.

A biblioteca organiza formações para os utilizadores em formato e-learning ou presencial

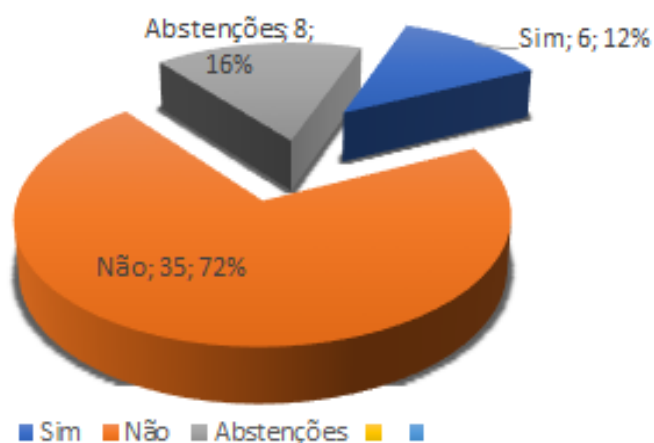


Gráfico 16 Tipo de formação oferecida pela biblioteca

Na questão nº 30, procurou-se saber se a biblioteca tem a consciencialização da importância da formação em Literacia da Informação. A pergunta foi dirigida nas vertentes de Sim e Não. Desta questão obtivemos quase 100% de respostas positivas. Assim sendo, 46(94%) respostas foram positivas, 2(4%) foram negativas e tivemos 1(2%) abstenção. De salientar que para que fosse respondida esta questão, foi necessário apresentar uma definição clara daquilo que constitui a Literacia da Informação, pois para a maioria ou quase todos os inqueridos, a Literacia da Informação era uma área completamente desconhecida. O gráfico abaixo nos apresenta os resultados percentuais desta questão.

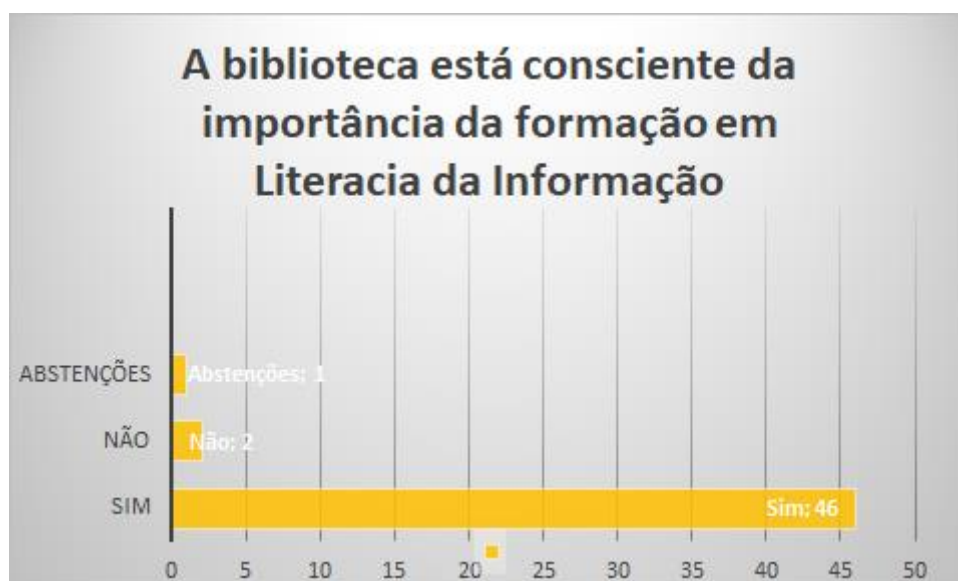


Gráfico 17 Importância da Literacia da Informação

4.2. Visita e observação de Homepages de algumas bibliotecas inqueridas

Os nossos inquéritos foram enviados a partir de Mio de 2017 e dada a questão de procurar equiparar os resultados obtidos por meio das respostas obtidas e o que se verifica nas homepages, foi necessário proceder a visitas de campo pois, em quase todas as bibliotecas os inquéritos foram feitos de forma presencial dada a demora na resposta dos inquéritos enviados online ou mesmo a impossibilidade de contactos com as bibliotecas.

Antes da nossa visita, havíamos preconizado encontrar disponíveis aqueles que são considerados os recursos mais oferecidos pelas universidades, nomeadamente: as bases de dados; os catálogos bibliográficos e os periódicos online. Em todas as bibliotecas visitadas apenas três disponibilizavam estes recursos em regime virtual. No apêndice 2 segue a tabela com as homepages das bibliotecas. O gráfico abaixo nos indica alguns recursos eletrónicos que se encontram disponíveis nas homepages de algumas bibliotecas.

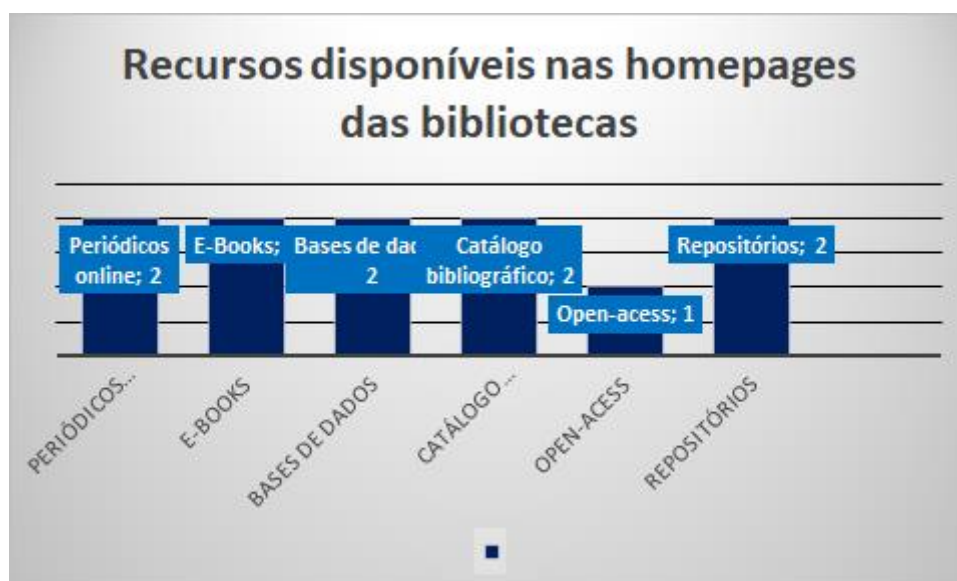


Gráfico 18 Recursos disponíveis nas homepages das bibliotecas

4.3. Síntese dos resultados obtidos

Para a conclusão deste capítulo, apresentaremos sinteticamente os principais resultados obtidos de modo a retirarmos daqui uma reflexão que nos ajude a delinear no próximo capítulo uma proposta de melhorias para as Bibliotecas do Ensino Superior em Angola.

Mediante os resultados apresentados, no decorrer dos gráficos expostos, verificamos que a perspetiva e a realidade foram totalmente diferentes. Talvez por falta de conhecimento sobre a temática do nosso trabalho, os nossos inqueridos forneceram respostas que, na maioria dos casos, não correspondiam com o que constatamos na observação ou mesmo na pesquisa pelas *homepages*.

Algumas bibliotecas salientaram a presença da oferta de serviços em redes sociais como o Facebook, mas se navegarmos nas mesmas páginas, notaremos que apenas são publicadas nelas conteúdos mais gerais, e não são utilizadas como mecanismos de comunicação entre a biblioteca e os utilizadores. Questionados sobre tal situação, as respostas que nos foram fornecidas consistiam unicamente na falta de pessoal para a gestão constante daquela ferramenta.

Ao revermos os resultados obtidos em todas as perguntas do nosso questionário, é fácil verificar a fase embrionária, por que não dizer mesmo inexistente dos Serviços de

Referência Digitais em Bibliotecas do Ensino Superior em Angola. Justificamos esta afirmação com a realidade encontrada. De todas as bibliotecas visitadas, observadas e inqueridas, somente uma apresentava 98% daquilo que é um serviço de referência digital completo. A instituição em causa disponibiliza todo o seu acervo em acesso aberto e oferece um ambiente salutar na trilogia: biblioteca-bibliotecário e utilizadores.

Verificamos também que as bibliotecas que ofereciam maior diversidade de serviços, mergulhados na satisfação das necessidades dos utilizadores, eram aquelas que possuíam grandes e dinâmicas equipas de serviço, com níveis de competências mais especializados e com recursos próprios, enquadrando uma equipa de bibliotecários, gestores de sistemas, informáticos, catalogadores e indexadores, relações públicas, secretariados próprios e gestão financeira independente como é o caso das bibliotecas da Universidade Católica de Angola e do Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências (ISPTEC).

Em relação aos recursos eletrónicos, bases de dados, periódicos, catálogos *online* e outros elementos destes ramos, verificou-se que, em quase todas as bibliotecas, estas ofertas eram inexistentes, pois apenas em 2 bibliotecas encontramos os serviços acima mencionados, e de entre elas, apenas uma oferecia o serviço em acesso aberto. A outra, para que se pudesse ter acesso aos serviços, tinha de se ter uma conta de utilizador.

Ainda dentro do campo dos recursos eletrónicos, verificou-se que as bibliotecas filiadas em instituições cujo centro se encontra em Portugal, como é o caso das Universidade Católica de Angola, filial da Universidade Católica Portuguesa, e da Universidade Jean Piaget, filiada na Escola Superior de Educação Jean Piaget de Almada (Portugal), tinham os seus portais, as bases de dados e os catálogos eletrónicos segmentados nas instituições acima referidas e para o acesso era necessário um *link* de interligação oferecidas pelas mesmas instituições.

Em relação ao elevado número de abstenções nas respostas dos inqueritos, é de salientar que alguns bibliotecários nos informaram sobre a impossibilidade de preencherem o inquerito por não terem sido autorizados a prestar informações pelos superiores das bibliotecas nas quais trabalham. Esta mesma dificuldade verificou-se de igual modo nas bibliotecas visitadas, nas quais, em muitos casos, os bibliotecários se opunham ou mesmo hesitavam em prestar qualquer informação sem a autorização superior. Este impasse obrigou-nos a ter de escrever para as entidades superiores de tais instituições, aguardar pelo diferimento e, posteriormente, voltar a aplicar os inqueritos.

Uma outra realidade constatada ao longo da observação e visitas às bibliotecas consistia na falta de acesso à Internet em muitas bibliotecas, fator que tem contribuído bastante no baixo nível de intercâmbio entre a biblioteca e os utilizadores. Até mesmo nas instituições que oferecem os serviços de internet, devido à baixa velocidade e capacidade da mesma, os utilizadores preferem não fazer uso da mesma uma vez que só é razoável o uso da Internet em algumas redes sociais como é o caso do Facebook, WhatsApp, Instagram, chat... daí a inclinação da nossa proposta no capítulo seguinte para facilitar esta interação entre a biblioteca e os utilizadores.

No capítulo seguinte, iremos propor, com base na nossa investigação, um modelo de Serviços de Referência Digitais, que consideramos ser o que melhor se adequa à satisfação das necessidades dos utilizadores, ou melhor; o que melhor facilitaria a intercomunicação entre o bibliotecário e os utilizadores, dada a pouca oferta de Internet e sabendo que são as plataformas onde os utilizadores passam a maior parte de seu tempo sem custos muito elevados, nomeadamente no campo das Redes Sociais.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

5.1. As Redes Sociais como Ferramentas de *Feedback* entre a Biblioteca e os Utilizadores

A utilização das tecnologias de informação, especialmente as redes sociais, assim como o primado das bibliotecas em aplicar estas tecnologias nos serviços que oferecem, oferecem-nos um caminho incontornável e inevitável na atualidade. As redes sociais constituem um instrumento de comunicação colaborativa que permite partilhar, descobrir, criar e trocar conteúdos gerados pelos utilizadores, facilitando uma rápida transferência e acesso à informação. Elas são suportadas por tecnologias acessíveis que facilitam a gestão do conhecimento, bem como as relações entre os utilizadores. A instalação das redes sociais na sociedade trouxe uma grande revolução na forma de interação entre as pessoas na sua esfera privada, social e profissional, sustentada pelo novo conceito de comunicação coletiva na sociedade e bidirecional com as empresas, serviços e administrações. As redes sociais mobilizam milhares de pessoas, o que faz com que as bibliotecas universitárias possam apropriar-se desses dispositivos e serviços enquanto ferramentas de comunicação e acesso à produção de informação e interação com os utilizadores (Aguar, 2014 p. 117).

Podemos verificar no que afirmam Jesus e Cunha (2012, p. 119), citados por Aguar (2014), que as redes sociais são as mais promissoras e amigáveis tecnologias a serem aplicadas às bibliotecas universitárias, pois permitem um tipo de interação com os utilizadores que raramente se consegue por outras Mídias (Cfr. Jesus e Cunha, p. 119, *apud* Modesto, 2014, p. 3). O principal objetivo das bibliotecas universitárias é a criação de uma arquitetura de participação na qual a colaboração dos utilizadores reúna valor e neste espaço a biblioteca adote estas ferramentas para a comunicação com os utilizadores.

O principal objetivo deste capítulo consiste em avaliar a contribuição da utilização das redes sociais pelas bibliotecas universitárias como ferramentas de *feedback* entre estas e os utilizadores no que tange a melhoria da comunicação e a qualidade dos serviços e produtos da universidade.

Segundo Boyd e Ellison (2007), uma rede social é definida como o serviço que permite a qualquer indivíduo construir um perfil público ou semipúblico, dentro de um sistema delimitado, articular neste perfil um conjunto de utilizadores com os quais se

manterá conectado e com isto poderá ver o que acontece dentro de sua página e tudo o que os outros utilizadores partilham. Neste sentido, podemos afirmar que uma rede social é uma estrutura social formada por pessoas conectadas e unidas entre si movidas por uma determinada relação ou interesse comum.

Tomaél e Marteleto (2006, p75) definem as redes sociais como o conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais, conectadas por relacionamentos sociais e motivados pela amizade ou relações profissionais ou até mesmo unidos para compartilharem diversas informações, e, por meio desta realidade, constroem e reconstroem a estrutura social.

Deitel e Deitel, (2008) *apud* Castillo, (2013, p. 28) salientam que as redes sociais são estruturas sociais que podem representar em forma de um ou vários gráficos através dos quais fazem a representação dos indivíduos, e estas relações dão-se de diversas formas tais como: negócios, trocas de informações, namoros, estudos, jogos, chat. Contudo, estas redes facilitam a interrelação entre os indivíduos.

Bartholomew (2008) afirma que as redes sociais refletem o que em tempos se mostrava mediante sociogramas: uma série de pontos representando indivíduos, notavelmente pessoas unidas mediante diretrizes que representam relações. Para o referido autor, as redes sociais possuem um carácter muito variado, elas movem o mundo, mas salienta que, dentre elas, algumas movem mais o mundo que as outras.

Dentro da mesma linha de pensamento, Recuero (2009, p. 24), compreende as redes sociais como uma organização de autores sociais que comungam de interesses comuns e, com isso, o resultado da interação entre os sujeitos, refere-se à constituição de redes sociais. É neste sentido que o autor define as redes sociais como sendo uma metáfora utilizada para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos autores.

Sabemos que as redes sociais existem onde há um grupo de pessoas unidas por interesses ou valores em comum e é necessário que haja interação dentre os seus integrantes. Neste sentido, Olivieri (2003) afirma que as redes sociais se constituem a partir de relações horizontais, interconectadas e dinâmicas que supõe o trabalho coletivo e participativo. O autor refere ainda, que estas sustentam-se através da voluntariedade e afinidade de seus membros e, com base nisso, caracterizam-se como um importantíssimo recurso organizacional tanto para as relações pessoas como para estruturas sociais.

Machado e Tijiboy (2005) acreditam que as redes sociais auxiliadas ao uso das diversas tecnologias da informação apresentam-se de diferentes formas tais como: *e-mails*; fóruns; listas de discussão; grupos de notícias, chats, *softwares* sociais. De salientar que estes *softwares* sociais proporcionam a criação de redes sociais no ciberespaço.

Aguiar (2013) afirma que, para que haja rede social na *web*, é fundamental que haja pessoas comunicando e interagindo. Assim sendo, o autor afirma que: “Não existe redes sociais sem pessoas, a tecnologia por si só é rede, não rede social. Dessa forma, para que essas tecnologias se tornem redes sociais na prática, precisa haver uma rede de relacionamento e uma interação entre as pessoas por meio delas” (Aguiar, 2013, p.53).

Farkas (2007) indica que as redes sociais podem se diferenciar pela idade dos seus integrantes, e Arroyo Vásquez (2007) afirma que estas podem diferenciar-se mediante as motivações dos utilizadores e os propósitos das redes sociais em questão, considerando três grupos:

1. Redes sociais de carácter geral- orientadas a temas pessoais ou de lazer onde se destacam o Myspace, Facebook, Orkut, Hi5.
2. Redes sociais profissionais- orientadas para as atividades profissionais e empresariais representadas por LinkedIn. Esta divisão é também seguida por Fumero e Garcia-Hervás (2008).

5.2. Redes sociais especializadas

Na visão da publicação *Libro del Uso*, as redes sociais em bibliotecas têm um grande papel que consiste na constituição de perfis que possam garantir presença da biblioteca onde quer que esteja o utilizador sem a necessidade deste se deslocar para a biblioteca física. Neste sentido, as redes sociais carregam consigo a responsabilidade de oferecer:

1. Grandes possibilidades de marketing, que consiste em informar a existência e as características do serviço, os dados básicos (localização, telefone, endereço de correio eletrónico, horários e serviços oferecidos pela biblioteca), mantendo atualizados todos os contactos, notícias, serviços e publicando os acontecimentos e atividades da biblioteca.

2. Construir uma comunidade com identidade coletiva que possa oferecer um espaço para partilhar interesses da biblioteca e dos utilizadores. Neste sentido,

3. Aquisição de novos utilizadores a partir dos utilizadores atuais. Estes novos utilizadores serão todos aqueles que poderão ver a partir dos perfis dos outros utilizadores qualquer informação sobre a biblioteca, a sua agenda de trabalho, os seus objetivos, a sua missão, ganhando, assim, interesse em se tornarem utilizadores destes serviços.

4. Otimização de recursos, pois, com a utilização das redes sociais, as bibliotecas adquirem uma enorme capacidade de enviar mensagens a outras bibliotecas com o objetivo de aquisição de materiais requisitados pelos utilizadores e que não estas não possuem.

5. Aplicação dos canais de comunicação com os utilizadores, as bibliotecas adquirem uma facilidade de comunicação à distância com os utilizadores sem limitações de horários nem problemas de acessibilidade físicas.

5.3. Percurso histórico das redes sociais

Como já afirmámos nos pontos anteriores, as redes sociais são ferramentas de inter-relacionamentos que possibilitam a interação entre seus utilizadores. Neste sentido, é fundamental fazer uma resenha histórica do surgimento destas redes antes mesmos de tratarmos detalhadamente cada uma delas. A resenha histórica aqui apresentada é um resumo de um estudo feito por Castillo Rios (2013, pp.11-13).

Em 1971, foi enviado o primeiro *email* como canal de comunicação de uma entidade e outra.

Em 1978, Ward Christesen e Randy Suess criaram o BBS (*Bulletin Board Systems*) com a finalidade de informarem aos seus amigos sobre reuniões, para publicar notícias e compartilhar informações.

Em 1994 Foi criado o GeoCities, um serviço que permite aos utilizadores criar suas próprias páginas *web* e armazená-las em diferentes lugares consoante seus diversos conteúdos.

Em 1995A *Web* alcançou um milhão de páginas *web*, e, The Globe oferece aos utilizadores a possibilidade de personalizarem suas experiências *online* mediante publicações de seus próprios conteúdos, e conectando-se com outros indivíduos de

interesses comuns. Neste mesmo ano, Randy Conrads criou a Classmates, uma rede social com finalidade de contactar seus antigos colegas escolares. Esta rede foi vista por muitos como o primeiro serviço de rede social, principalmente porque é vista como precursora do Facebook e outras redes sociais que surgiram posteriormente a esta com o objectivo de servir como ponto de reencontro dos estudantes e antigos estudantes.

Em 1997 foi feito o lançamento do AOL Instant Messenger, que oferece o chat aos utilizadores; é neste mesmo período que começou o *blogging* e se lançou o Google. Ainda nesta altura foi lançado o Sixdegrees, uma rede social que permitia a criação de perfis pessoais com a possibilidade de adicionar amigos, a que alguns atribuem o surgimento das redes sociais por espelhar melhor as suas características funcionais. Mas esta rede só prevaleceu até ao ano 2000.

1998. Surgiu o Friends Reunited, uma rede social britânica muito semelhante à Classmates. Com esta, realizou-se o lançamento do *blogger*.

2002. Foi lançado o portal Friendster, que em três meses alcançou cerca de três milhões de utilizadores.

2003. Nasceu o MySpace, LinkedIn.

2004. Foi criado por Mark Zuckerberg o Facebook, que, inicialmente, foi concebido como uma plataforma para conectar os estudantes da Universidade de Harvard. A partir deste momento nasceram muitas outras redes tais como: o H5 e Netlog. Ainda em 2004 foi criado o Digg, com a finalidade de servir de portal de notícias sociais; o Bebo, co, o acrónimo do Blog Early, Blog Often e Orkut geridos pela Google.

2005. Foi criado o YouTube. Este começou como de armazenamento de vídeos e MySpace e converteu-se na rede social mais importante dos Estados Unidos.

2006. Foi inaugurada a rede social de *microblogging* Twitter.

2010. O Google lança a Google Buzz, sua própria rede social integrada com o Gmail. Também é inaugurado uma outra rede social denominada Pinterest.

Existem outras tantas redes sociais que foram criadas e que não mencionamos neste trabalho. Estas podem não terem criado grande impacto social ou mesmo terão desaparecido num curto espaço de tempo. Exposto o percurso histórico das redes sociais, apresentamos de seguida as diferentes definições e objetivos destas mesmas redes.

5.4. As redes sociais como ferramentas de comunicação entre a Biblioteca e os utilizadores

As redes sociais estão suportadas por diferentes softwares que possibilitam ao utilizador criar um perfil com o propósito de constituir uma estrutura relacional com pessoas com as quais pretenda partilhar informações. Com base neste princípio, as bibliotecas apostam atualmente na implementação desta ferramenta para facilitar a interação entre esta e seus utilizadores com objetivos de facilitar o acesso e o tratamento da informação em tempo real e com menos custo. Assim sendo, apresentamos de seguida algumas redes mais utilizadas pelas bibliotecas com canais de interação entre biblioteca/utilizadores.

5.4.1. Twitter

O Twiter é um sistema de comunicação em forma de mensagens curtas que não ultrapassam 140 caracteres denominados twitts, que permitem a interação com outros utilizadores a partir da *web*, telemóveis ou *tablet*, e é também conhecido como sistema de *blogging*.

O Twitter surgiu quando Jack Dresey, um programador de softwares, se interessou por saber o que os seus amigos estavam a fazer. Em março de 2006, criou juntamente com seus colegas, o *site* twitter.

Objetivos:

O twitter é um canal de comunicação que tem por objetivos:

1. Aproximar a comunidade universitária em geral;
2. Facilitar a interação com os utilizadores com finalidade de dar respostas às suas necessidades informacionais;
3. Oferecer visibilidade;
4. Difundir serviços e recursos da biblioteca;
5. Facilitar o contacto com outras bibliotecas;
6. Aceder e difundir os recursos de informação;
7. Colaborar nos processos de transmissão e gestão do conhecimento;

8. Estar dentro das novidades, eventos e avanços tecnológicos (Cfr. BLUAH,2013, p.9).

Tendo definidos os objetivos do twitter, é fundamental que a biblioteca crie uma conta que possa abarcar os perfis e motivações de todos os seus utilizadores. Criada a conta, a biblioteca tem a responsabilidade de estabelecer alguns princípios e recomendações de uso, tais como:

- . Difundir os serviços da biblioteca: promoção e uso dos serviços de empréstimo (catálogo, reservas, renovações, acesso vpn);

- . Difundir e promover as coleções, os recursos eletrónicos, e difundir eventos próprios da biblioteca (jornadas informativas), informações relacionadas com a área de conhecimento de cada campo do saber que a biblioteca oferece e, finalmente, os eventos de carácter obrigatórios da biblioteca (jornadas de formação dos utilizadores, eventos culturais) (*Ibidem*)

5.4.2. Facebook

O Facebook é apresentado como uma plataforma utilizada para interconectar pessoas de diferentes pontos a fim de manterem contactos e partilharem informações, fotos, vídeos ou até mesmo realizarem estudos e negócios. Está é uma das redes sociais mais utilizadas pelas bibliotecas e pelos bibliotecários como forma de promoção e comunicação com os utilizadores de uma determinada biblioteca.

Objetivos:

Sendo o Facebook uma rede que serve de auxílio às bibliotecas, estas devem criar uma página com os seguintes objetivos:

1. Visibilidade - tendo a biblioteca uma página no Facebook, permite que esta seja visível para um número elevado de utilizadores, melhorando, assim, a sua imagem;

2. Versatilidade - permite difundir os serviços da biblioteca, criar e produzir conteúdos que podem ser modificados, melhorados e ampliados em qualquer momento e difundir atividades culturais, aplicações, portais, convocatórias e exposições.

3. Retroalimentação - esta ferramenta permite conversar, receber opiniões, críticas, sugestões, ouvir o que se diz da organização, da biblioteca. Estes critérios são tão fundamentais na atualidade, contribuindo muito para o crescimento da biblioteca.

4. Velocidade - a pontualidade da informação é hoje muito importante e o conteúdo e a informação que se realiza no Facebook é em tempo real. Isto faz com que a interação entre a biblioteca e os utilizadores aconteça de uma forma mais dinâmica.

5. Economia - sendo gratuita a utilização do Facebook, facilita os utilizadores que não conseguem comunicar com a biblioteca a partir de outros serviços, esta plataforma é também a mais fácil de aderir.

6. Conteúdo - facilita partilhar conteúdo, fazer ligações com as contas Twitter criadas nas bibliotecas e com outras redes sociais por esta utilizadas, partilhar com os utilizadores os posts dos *blogs* das outras bibliotecas, fotografias e vídeos dos eventos realizados pela biblioteca (*Ibidem*, p. 13).

O uso de conta do Facebook pelas bibliotecas é de carácter informativo com a finalidade de publicar eventos e informações de interesse dos utilizadores e não há uma norma estabelecida para o uso destas ferramentas pela biblioteca, cada uma usa a sua. Portanto, a principal missão da página do Facebook da biblioteca será de:

- Dar acesso aos recursos da biblioteca para promover e difundir produtos concretos tais como repositórios e guias completos de informação.

- Fazer interligar com o catálogo da biblioteca; encomendar livros, novas aquisições e promover uma nova coleção.

- Dar visibilidade e partilhar com os fãs os postes dos *blogs* das bibliotecas, as fotografias, os vídeos promocionais da biblioteca, os vídeos tutoriais do canal do YouTube da biblioteca.

- Fazer ligações com recursos externos: atividades culturais, aplicações, portais, convocatórias e exposições (*Ibidem*, p.14).

Margaix Arnal (2008, *apud*, Silva, 2013, p.32) recomenda o uso do Facebook nas bibliotecas tendo em conta que este possui um considerável número de membros; tem uma cultura universitária que possibilita a biblioteca encontrar seu espaço com facilidade; Através do Facebook, a biblioteca está mais aberta aos novos utilizadores; esta rede social dispõe de uma grande quantidade de aplicativos disponíveis; possui diversas

possibilidades de desenvolver outros aplicativos que se ajustem às necessidades das bibliotecas.

Apresentamos aqui as oportunidades das redes sociais em bibliotecas preconizadas por Garcia Giménez (2013):

a. Com ela pode se ter uma lista de contactos, para além de divulgar informações sobre endereços, telefones, *email*, horários, serviços, notícias, novidades, actividades e eventos.

b. É possível enviar mensagens aos contactos de maneira rápida e efectiva.

c. Os utilizadores podem enviar *feedback* por comentários, sendo uma questão importante para a evolução dos serviços da biblioteca.

Nesta mesma linha de pensamento, é fundamental a posição apresentada por Aguiar (2013), na qual salienta a fundamental pertinência da presença da biblioteca em redes sociais especialmente no Facebook, enfatizando os seguintes pontos:

- a. Atualização contínua do conteúdo;
- b. Gestão do perfil e manifestação do público;
- c. Maior interação entre a biblioteca e seu público;
- d. Divulgação de serviços e produtos da biblioteca;
- e. *Chat*, para atendimento *online*;

O autor vai mais longe, chegando a apresentar alguns aplicativos que o Facebook disponibiliza e que são fundamentais para a interação entre a biblioteca e seus utilizadores.

© Worldcat: é um aplicativo para busca bibliográfica que permite a aplicação ou adição do catálogo da biblioteca no Facebook.

© Goodreads; Book IRead; WeRead; são aplicativos que possibilitam a recomendação de resenhas, trocar opiniões e informações sobre livros.

© RSS: possibilita a integração de canais RSS que possibilitam a publicação de notícias automaticamente. Por exemplo: quando um *post* é publicado no *blog* da biblioteca, este também aparece automaticamente no Facebook.

Dentro das funcionalidades do Facebook, é fácil verificar que este oferece diversas opções que se forem adotadas pelas bibliotecas, enriquecerão a interação entre a biblioteca e os utilizadores.

O Facebook, poderia ser utilizado como um espaço de divulgação e troca de informações, sugestões, críticas e comentários relacionados à produção científicas académicas, um canal que possibilitasse não somente a comunicação entre os utilizadores e as bibliotecas, mas e especialmente entre os próprios utilizadores (investigadores, docentes e discentes). (Aguar, 2013, p.72)

Neste sentido, é pertinente entender o Facebook como uma rede de interação, informação e partilha de informações utilizada pelas bibliotecas, que possibilita a total interação entre os utilizadores, podendo estes entrar em contacto com as informações disponibilizadas pelas publicações das bibliotecas, analisarem e apresentarem sua apreciação caso seja conveniente, a partir das opções apresentadas pela publicação tais como curtir, comentar e partilhar.

O serviço de *chat* no Facebook permite à biblioteca oferecer um novo serviço de informação e referência através do qual são recebidas consultas, solicitações, sugestões e queixas de diferentes índoles:

- © Informação geral de horário, serviços, normas de empréstimos e localização da biblioteca.

- © Consultas de disponibilidades de fundos no catálogo, renovações e reservas de empréstimos, assim como sugestões de compras.

- © Orientação para a procura de empregos, recomendações de leituras e trâmites administrativos.

- © Reclamações e sugestões dos serviços oferecidos pela biblioteca, assim como felicitações pela presença desta nas redes sociais (C.Seoane@coruna.es, 2011, p.24)

5.4.3. Youtube

Compreendida na generalidade como sendo uma rede social através do qual os utilizadores podem partilhar informações em formas de vídeos e estes podem ser de carácter totalmente diferentes. Este aplicativo possibilita a visualização, a partilha de diferentes vídeos criados de forma original. É também um meio de comunicação através dos comentários com os utilizadores de todo o mundo e serve de plataforma de difusão

para geradores de anúncios. Sendo a biblioteca um lugar de geração de conteúdos, a utilização desta plataforma por parte da biblioteca é de capital importância, pois possibilita a difusão da informação local através de vídeos, numa rede utilizada maioritariamente pelos utilizadores das mesmas.

Objetivos:

- A. Criar e partilhar informações da biblioteca;
- B. Difundir os serviços e coleções da biblioteca;
- C. Apoiar a formação dos utilizadores;
- D. Dar visibilidade à biblioteca;

Dentro da política de uso das contas Google, é fácil verificar que a partir do momento da adesão a uma conta Gmail, é automaticamente assinado um canal youtube a partir desta conta. Assim sendo, a partir do momento em que a biblioteca cria uma conta Gmail, esta adere ao serviço acima citado. A conta youtube das bibliotecas são normalmente geridas a partir do correio eletrónico desta e nele serão publicados todos os vídeos de produção das bibliotecas. Assim sendo, o uso desta ferramenta por parte da biblioteca será essencialmente para:

- © Apresentação geral da biblioteca;
- © Promoção dos serviços da biblioteca;
- © Difusão dos eventos da biblioteca, tais como jornadas científicas e exposições;
- © Apresentação dos tutoriais de apoio à Literacia da Informação como formação em gestão, organização e manuseamento das tecnologias da informação dos recursos eletrónicos e das ferramentas de pesquisa nos catálogos da biblioteca (Bluah, 2013, p.16).

5.4.4. Wikis

Esta é uma aplicação informática utilizada para a criação de página web que permite a múltiplos utilizadores não só a promoção da *web*, como também a criação, a modificação dos conteúdos com a vantagem da apresentação dos resultados de forma rápida e eficiente.

Objetivos:

- A. Difusão de conteúdos;
- B. Apoio na formação dos utilizadores com a criação e a difusão dos materiais formativos em diversas temáticas.

Dentro da realidade das bibliotecas, o uso do Wikis mostrou-se fundamental para:

®Criação de conteúdos, guias temáticos e materiais de formação;

®Organização e difusão de conteúdos;

®Promoção das coleções e difusão das novidades;

® Gestão de projetos internos;

® Comunicação interna.

O seu uso é recomendável para qualquer atividade na qual se pretende contar com um espaço para partilhar e criar conteúdos de forma colaborativa. Verifica-se que em cada biblioteca com este sistema a wiki converte-se num pequeno laboratório de ideias em que quer o utilizador quer o bibliotecário podem obter benefícios (*Libro de Estilo*, 2011, p. 14).

5.4.5. *Blogs*

Os *Blogs* são comumente considerados um lugar de debates ou informações publicadas. O uso de *blogs* é de carácter importante para as bibliotecas, pois estes oferecem aos utilizadores a possibilidade de deixarem os seus comentários e possibilitam uma maior interação entre biblioteca e utilizadores.

Objetivos:

® Estabelecer um canal de comunicação e interação com os utilizadores da biblioteca e fidelizar e criar comunidades;

® Nos *blogs* temáticos ou especializados são oferecidas informações de eventos, novidades e notícias de interesse da área;

® No âmbito profissional, estabelece comunicação e intercâmbio com outras bibliotecas e bibliotecários (*Ibidem*).

5.4.6. *Pinterest*

É uma rede utilizada pelas bibliotecas com a finalidade de criar coleções organizadas como fontes de conteúdos, imagens, vídeos e apresentações encontradas na rede. Estes conteúdos podem ser selecionados, filtrados, organizados e partilhados.

Objetivos:

© Aumentar a visibilidade da biblioteca;

© Difundir e posicionar a imagem da biblioteca;

© Criar comunidade em torno da biblioteca, utilizando plataformas de grupo que permitem convidar professores, estudantes ou mesmo um grupo de interessados em partilhar uma determinada temática;

© Oferece maior tráfego à página *web* da biblioteca.

Em suma, das opções apresentadas no nosso capítulo de melhorias, escolhemos o Facebook (inclusive o chat) como modelo apropriado para os serviços de feedback em bibliotecas angolanas por ser a rede mais utilizada pela comunidade académica como salientado na nossa conclusão (*Libro de Estilo*, 2011, p. 16).

CONCLUSÃO

Mediante os elementos expostos concluímos que as tecnologias da informação vieram acrescentar enormes desafios em todas as instituições, concretamente nos serviços utilizador-bibliotecário. Neste sentido, as bibliotecas universitárias carregam em si tão grande responsabilidade no que tange a garantia de serviço aos seus utilizadores e não só. Têm ainda o grande desafio de proporcionar uma reengenharia dos seus espaços e serviços, garantindo a todos um ambiente salutar. Mas estes desafios não vieram substituir os serviços de referência nas bibliotecas tradicionais, antes pelo contrário, os serviços complementam-se e os desafios são para todos.

A implementação e a concretização dos serviços de referência exigem esforços e muitos gastos, portanto as instituições que apostem nestes serviços devem racionalizar a questão dos recursos, o que nem sempre acontece, e algumas instituições acabam sempre ficando com o projeto por implementar ou mesmo por terminar. A formação permanente e a reatualização dos conhecimentos por parte dos profissionais da informação são também desafios que devem ser considerados.

Em suma, o sucesso da aplicação dos serviços de referência digital reside essencialmente na valorização e na satisfação das necessidades dos utilizadores e na ambição constante da instituição de procurar, cada vez mais, prestar um serviço de qualidade, oferecer infraestruturas dignas e valorizar os recursos humanos. Contudo, vale a pena referir que foram cumpridos os objetivos traçados na introdução do nosso trabalho uma vez que apresentamos ao longo dos mesmos mecanismos, recursos, modelos a ter em conta na implementação dos serviços supracitados.

Para a elaboração do nosso trabalho preconizámos algumas metas que pretendíamos alcançar, metas estas desenroladas nos objetivos traçados. A nossa pergunta de partida remetia-nos para o modo como os serviços de referência estavam sendo desenvolvidos e transacionados para o ambiente digital dentro das bibliotecas angolanas. Começámos por avaliar os serviços existentes e como eram prestados, que serviços de referência se encontraram, fomos encontrando respostas para os objetivos específicos a que nos propomos. Partimos da compreensão das práticas em curso sobre os serviços de referência nas bibliotecas nacionais, onde constatámos que, na maioria dos casos, os serviços eram feitos de forma muito tradicional sem o domínio do que é um serviço de referência por parte dos bibliotecários. Também por isso, a prestação destes serviços, apesar

de ser feita com base na satisfação das necessidades dos utilizadores, revela que os bibliotecários careciam de conhecimentos de Literacia de Informação.

Compreendidas as práticas em curso sobre os serviços, avançámos para a análise dos aspetos de acesso e uso dos serviços de referência. Não muito diferente do ponto anterior, constatou-se que os aspetos de acesso e uso são menos dinâmicos na medida em que a falta de capacitação e domínio das ferramentas que facilitam o acesso à informação prende os bibliotecários no sentido de não oferecer respostas satisfatórias aos utilizadores, por um lado, e dificulta os utilizadores no sentido de estes terem que enfrentar enormes obstáculos para terem acesso a qualquer informação pretendida. A comunicação ou interação entre a biblioteca e o utilizador é feita quase pura e exclusivamente de forma presencial, estando os utilizadores privados do acesso à informação a partir de qualquer lugar e a qualquer hora. As ferramentas de comunicação encontram-se todas fora de serviço como é o caso dos telefones, *emails*, redes sociais, o que simplesmente vem dificultar a tarefa dos utilizadores e o trabalho dos próprios bibliotecários.

Analizados os aspetos de acesso e uso, partimos para a verificação do impacto dos serviços de referência no sucesso educativo dos estudantes. Neste ponto para as bibliotecas com maior oferta dos serviços de referência deu para verificar os ganhos alcançados pelos utilizadores pois estes veem suas tarefas arduamente facilitadas no que tange ao acesso e tratamento da informação. As bibliotecas oferecem formações a todos os utilizadores das bibliotecas logo no princípio de cada ano letivo, uma formação obrigatória onde para além de consciencializar os utilizadores da importância do uso dos recursos oferecidos pela biblioteca, são também engendrados dotes de como usar os recursos, os catálogos e o todo o acervo bibliográfico oferecido pela biblioteca. São também ensinados os códigos de ética informacional e os utilizadores são convidados a participar em formações periódicas oferecidas pela biblioteca local ou por outras instituições.

Os desafios continuam, mas as bibliotecas do ensino superior angolanas ainda carecem de muito esforço para se atingir a satisfação das necessidades informacionais dos utilizadores. As propostas de evolução estão sendo transmitidas e as propagandas de oferta de serviços avançados estão sendo transmitidas nos encontros e formações, mas a abertura e a aplicação dos mesmos permanecem como desafios que ainda não foram possíveis de implementar. As bibliotecas principalmente as públicas estão montadas com sistemas e softwares muito avançados para o tratamento e difusão da informação, mas

estes instrumentos nunca entram em funcionamento por falta de abertura financeira e o risco de não se poder fazer a manutenção constante dos mesmos nem mesmo a utilização racional destes por falta de pessoal qualificado. É fácil verificarmos nas bibliotecas do pólo de Luanda, Huambo e Lubango, províncias que constituem o maior centro académico do País, que a maioria das bibliotecas possuem os equipamentos, mas em quase 95% das mesmas não se faz uso dos mesmos. Algumas destas instituições adquiriram os equipamentos, mas não disponibilizaram recursos para a instalação dos mesmos, outras chegaram a fazer a instalação, mas depois de um problema apresentado nunca mais se verificou a reparação dos mesmos. Este é um problema patente em quase todas as bibliotecas públicas das províncias acima mencionadas.

As bibliotecas das instituições privadas apresentam maior aposta na oferta dos serviços de referência, seja no que concerne aos equipamentos seja na aposta formativa dos utilizadores. A maioria das bibliotecas contempladas com aplicação dos serviços de referência são de carácter privado. A justificação desta disparidade, segundo constatámos, bem como pelas informações que nos foram fornecidas, reside especialmente na facilidade de tomada de decisões e abertura e na disponibilização dos recursos. Enquanto as instituições públicas apresentam sérias dificuldades na disponibilização de apoios financeiros por estas dependerem diretamente do OGE (Orçamento Geral do Estado), e, posteriormente prestar justificação ao Estado, as instituições de carácter particular apresentam uma facilidade deliberativa no que tange à disponibilização dos fundos monetário, pois as hierarquias são menos elevadas e os rendimentos são todos locais.

As dificuldades de acesso à informação são ainda verificadas na pouca oferta dos serviços de Internet por parte das instituições, sejam estas públicas ou privadas, e isso dificulta ainda mais a tarefa do utilizador, que já se encontra privado dos recursos de informação acima mencionados. O que se constata por parte das bibliotecas é a disponibilização de alguns computadores com acesso a rede de Internet local. Esta oferta é quase insignificante para responder à demanda do universo dos utilizadores. Algumas instituições oferecem salas próprias para consulta, salas estas equipadas com as ferramentas locais de consulta, mas estas são de igual modo insuficientes para responder as necessidades dos utilizadores. As *homepages* das bibliotecas, apesar de existirem, quase que não se encontra aí nenhuma informação relevante que sirva de suporte para o utilizador. Este é obrigado a deslocar-se da sua área para a instituição à procura de uma informação que nem sempre encontra, o que torna ainda mais difícil a sua tarefa.

E a pergunta que se levanta é: os serviços de referência respondem a tamanha necessidade informacional dos utilizadores?

Com base no que apresentamos nos pontos anteriores, é fácil responder de forma negativa a esta pergunta. Não. Quando não se tem pessoas dotadas de Literacia de Informação não há como oferecer um serviço de referência que satisfaça as necessidades dos utilizadores. Quando não são seguidos os padrões da evolução que residem na disponibilização da informação para um acesso a qualquer hora e a qualquer lugar, os serviços de referência não respondem as necessidades dos utilizadores. Quando não há investimentos que visam dotar os bibliotecários de conhecimento na área da Ciência da Informação, não podemos verificar serviços de referência que respondam às necessidades dos utilizadores. Enquanto o acesso à Internet continuar a ser um monopólio institucional e os telefones forem vistos como património ou herança dos bibliotecários, jamais os serviços de referência responderão às necessidades dos utilizadores. Enquanto as *homepages* continuarem sendo um mecanismo de um simples fator de aparecer ou mostrar que a instituição possui esta ferramenta, mas quando é acessada não se encontra informações não teremos um serviço de referência adequado às necessidades informacionais dos utilizadores. Enquanto o bibliotecário não olhar para o utilizador como o verdadeiro motivo da sua estadia na biblioteca, enquanto as bibliotecas não romperem os véus da simples coleção de monografias e não partirem para o princípio da concorrência e demonstração de forças atraindo para si estudantes, utilizadores gerais, investigadores ou mesmo bibliotecários pertencentes às outras instituições, não teremos um serviço de referência que responda aos padrões internacionais.

E o que se pode fazer?

Tudo. Todo o desafio que visa sair desta limitação de oferta ilimitada de informação constituirá um verdadeiro ganho das nossas bibliotecas. Como forma de minimizar estes transtornos da procura de informação e a não satisfação da mesma, remetemos ao capítulo de melhoria uma proposta que para os serviços de referência nas bibliotecas nacionais pode ser uma grande ajuda se forem aplicados os critérios da mesma. Trata-se das ferramentas das redes sociais com principal destaque nas plataformas mais utilizadas pelos utilizadores. Neste ponto fez-se referência essencial ao Facebook, ao Whatsapp e ao Youtube, que são ferramentas muito utilizadas pelos utilizadores e estudantes universitários. Estes seriam um meio de comunicação e difusão

da informação que as bibliotecas aproveitariam para a difusão da informação, a propaganda dos serviços por eles oferecidos e o *feedback* dos utilizadores.

Ao longo do nosso trabalho deparámo-nos com desafios inesperados no contacto direto com as instituições para a coleta de informação para a nossa dissertação. A abertura informacional foi sempre uma barreira em todas as instituições por onde andamos, uma vez que as estruturas para a deliberação da recolha de dados são demasiado hierarquizadas. Os bibliotecários não poderiam dar-nos qualquer informação sem a autorização de seus superiores, obrigando-nos a remeter requerimentos para os Reitores das Universidades e diretores das bibliotecas, aguardando os devidos diferimentos, e, só assim partimos para a recolha de informação. Estas burocracias levaram-nos a gastar muito tempo, factores que determinaram bastante a conclusão do nosso trabalho final.

Concluimos que os objectivos preconizados na introdução do nosso trabalho foram todos alcançados, apesar de não terem respondido de forma cabal às nossas expectativas sobre o nosso tema principal. Todavia, esperamos ter contribuído significativamente para o mundo do saber na área da Ciência da Informação e, com a nossa investigação, esperamos vir a desenvolver ainda mais a temática sobre os serviços de referência em bibliotecas do Ensino Superior em Angola, no desenvolvimento e na melhoria do presente estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, Giseli A. (2013). *Uso das Ferramentas de Redes sociais Em bibliotecas Universitárias: Um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP, e USP*. Tese de Mestrado, Escola de Comunicação e Arte, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses>. (Acesso: 11/12/2016).
- Alves, Rosalina. (2010). *Pergunte ao Bibliotecário: Projecto de Implementação de um serviço de referência digital na Assembleia da República*. Tese de Mestrado, FLUL. Disponível em: <http://www.repositorio.ul.pt/jspui/handle/10451/6982>. (Consultado em 16. 05. 2016).
- Arroyo. Vázquez, Natalia. La Biblioteca como Usuaría de la Web 2.0. in: *Jornadas españolas de Documentación*, 10., 2007, Santiago de Compostela (Espanã). Actas... Madrid: FESABID, 2007. Disponível em: <http://www.fesabid.org/santiago2007/>. (cesso: 16.12.2016).
- Arruda, Francisca Ramalho; FERREIRA, Luciana da Costa; PEDREIRA Alan Curcino da Silva; ROBÉRIA de Lourdes, se Vasconcelos Andrade; TARGINO, Edson de Melo Filho. (2013) *Uso de Redes Sociais por Bibliotecas Universitárias de Instituições Particulares de Ensino superior de João Pessoa*. Florianópolis-SC, Brasil. Disponível em : <https://portal.febab.org.br/anais/articloe/viewFile/1449/1450>.(Acesso: 25/11/2016).
- Bartholomew, Don. A New Model for Social (and traditional) media measurement. *Metricsman*, 29 ago.. 2008. Disponível em: <http://metricsman.wordpress.com/2008/8/29/a-new-model-for-social-andtraditonal-mediameasurement>. (Acesso: 04/01/2016).
- Berube, L. (2003) Digital Reference Overview. Disponível em: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual>.
- Biblioteca-Universidad Alcalá. (BUAH), (2013) *Plan de Medios Sociales BUAH*. Disponível em: https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/plan_medios_sociales_BUAH.pdf. (Acesso: 14/11/2016).
- Boyd. Dany M.; Ellison, Nicole B. *Social Network Sites: Definicion, History and Scholarship*. Journal of ComputerMediated Communication, Indiana, v 13, n.1, article 11, 2007. Disponível em: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boydellison.html>.
- Case, M. M. (2008). *Partners in Knowledge creation: An expanded role for research libraries in the digital future*. Journal of Library Administration, 48 (2), 141-156. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.1080/01930820802231336>.
- Castillo, Rodolfo Alexander Ríos, (2013), “*Vantajas y Desventajas del uso de las Redes Sociales en el estudio Universitario de Alumnos de Antiguo e Nuevo Ingreso de la Universidad Francisco Gavidia (UFG)Sede San Salvado*”. San Salvador, 2013, Tese apresentada na Faculdade de Direito da Universidade Francisco Gavidia. Disponível em: <http://svc.summitamericas.org/sites/default/files/VENTAJAS%20Y%20DESVENTAJAS%20DEL%20USO%20DE%20LAS%20REDES%20SOCIALES%20EN%20EL%20ESTUDIO%20UNIVERSITARIO%20%20FINAL%20INDIVIDUAL.pdf>. (Acesso em: 13/11/2016).

- Coutinho, C.P. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina
- Farkas. Meredith (2007), *Social Software In Libraries: Building collaboration, communication, and community online*. New Jersey: Information today.
- Francouer, S. (2001). Na Analytical survey of Chat reference services. **Reference Services Review** 29(3): 189-204. Disponível em: <http://www.elvira.emeraldinsight.com/vl=9414716/cl=25/nw=1/rpsv/~1206/v29n3/s3/p189>.
- Fumero, António; Garcia Hervás, José Miguel. *Redes sociales: Contextualización del fenómeno desde el punto de vista de la comunicación y la innovación*, n. 76, 2008. Disponível em: <http://sociedadinformacion.fundaciontelefonica.com/telos/articuloCuaderno.asp?idarticulo=3&rev=76.htm>. (Acesso: 28/12/2016).
- García Giménez, Daniel. (2013) *Redes sociales*. Possibilidades de Facebook para las Bibliotecas Públicas, BID: Textos universitarios de Biblioteconomía y Documentación, n. 24, Jan. 2010. Disponível em: <http://bid.ub.edu/24/garcia2.htm>. Acesso: (21/12/2016).
- García, Marco F.J. (1997). *Servicios de Información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de Biblioteconomía e Documentación*. Cuadernos de documentación multimedia (6-7). Disponível em: <http://www.ucm.es/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza/htm>.
- Hayes, T. A. (2005). *Reference Service Go High-Tech: Best Practices in Connecting College Students and Librarians*. UNC School of Information and Library Science. Disponível em: <http://www.ils.unc.edu/MSpapers/3055.pdf>. (Acedido em 18.09.2009).
- Lankes. R. David. (2009). *New Concepts in Digital Reference*. Disponível em: <http://www.morganchaypool.com.pdf>.
- Lankes, R. David; Kazowitz, Abby S. (1998). *The Askas Starter Kit. How to Build and Maintain Digital Reference Services*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology. P. 248.
- Libro del Uso e Estilo de la Web Social em las Bibliotecas Municipais de Coruña. Vol. 2.0, 2011. Disponível em: <http://www.coruna.es/bibliotecas-bibliotecascoruna@gmail.com>. (Consultado em: 2/01/2017).
- Ludin, Iraê Baptista. (2016). *Metodologia de pesquisa em Ciências Sociais*. Escolar Editora, Maputo. Moçambique.
- Kennedy, S. (2011). *Farewell to the reference librarian*. Journal of Library Administration, 51 (4), 319-325. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.1080/01930826.2011.556954>. (Última consulta: 30.05.2016).
- Machado, Joicemegue Ribeiro; TIJIBOY, Ana Vilma. *Redes Sociais Virtuais: Um espaço para a Efetivação da Aprendizagem Cooperativa*. CINTEDUFRGS, v.3,n.1, Maio, 2005. Disponível em: http://www.inf.ufes.br/cvnasciscimento/artigos/a37_redessociaisvirtuais.pdf. (Acesso: 05/01/2017).

- Mangas, Sérgio Filipe agostinho (2007). *Como planificar e gerir um Serviço de Referência*. Biblios. (em linha). N°. 28, (2007). Disponível em: <https://www.core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>.
- Manso, Ramón Alberto Rodríguez. (2010). *Servicio de Referência Virtual: propuesta de um modelo baseado em critérios de calidad y herramientas de la Web 2.0*. Tesis Doctoral, Faculdade de Comunicación y Documentación; Universidad de Granada y Universidad de Habana. Disponível em: <http://www.hera.ugr.es/tesisugr/19562871.pdf>.
- Margaix-Arnal, D. (2008). *Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes*. *El profesional de la información*, 17(6), 589-602. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12568/>.
- Marquina-Arenas, J. (2010). El uso de twitter y facebook en las bibliotecas. Consulta, 15-02-2013, disponible en: <http://www.julianmarquina.es/usotwitter-facebook-bibliotecas>.
- Merlo Vega, José António (2000). *El Servicio Bibliotecario de Referencia. Análise de documentación*. (em linha). Murcia. Vol.3 (2000), p. 93-123. Disponível em: <http://www.eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF>.
- Olivieri, Laura. (2003), *La Importância Histórico-Social de las Redes*. In: Fundación FRIEDRICH EBERT. Manual de Redes sociales y Tecnología. Quito: Friedrich Erbert.
- Mesquita, Alberto Gonçalves (2010). *Serviços de Referência: do tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos Públicos em Portugal*. Coimbra. Dissertação de Mestrado. Disponível em: https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/14812/4/servi%C3%A7os%20de%20Refer%C3%Aancia%20nas%20Bibliotecas%20dos%20Institutos%20Polit%C3%A9cnico%20s_Alberto%20Mesquita.pdf.
- Patatas, Teresa Almeida (2017). *Evolução do Património das Bibliotecas Universitárias angolanas*. Namibe. Disponível em: http://www.cph.ipt.pt/download/OIPDownload/ideario_JULHO_4.pdf.
- Recuero, Raquel. Rede Social. In: SPYER, J. *Para entender a Internet. Noções, práticas e desafios da comunicação em rede*. S. Paulo: Não Zero, 2009^a. Disponível em: http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/para_entender_a_internet.pdf. (Acesso: 29/12/2016).
- Rodríguez, Yunta Luis. (2004). *Pasarelas Temáticas em Internet: Um modelo de directório baseado em la aplicación de técnicas documentales*. (Hiptertext.net) Disponível em: <http://www.hiptertext.net/web/pag218.htm>.
- Santos, Célia Maria Goudinho. (2013). *Serviço de referência em Ambientes digitais: proposta para as bibliotecas de Oeiras*. Tese de Mestrado, FLUL. Disponível em: http://www.repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10132/1/ulfl147990_tm.pdf.
- Saraiva, Paula Cristina Sousa. (2015). *Bibliotecas Físicas ou Virtuais: Reengenharia de espaços, Serviços e competências nas bibliotecas universitárias do século XXI*. Tese de doutoramento, Universidade de Évora. 2014. Disponível em: <http://dspace.uevora.pt/rdpc/handle/10174/10906?locale=pt>.
- Scale, M. S. E. (2010). *Assessing the impact of cloud computing and web collaboration on the work of distance library services*. *Journal of Library Administration*, 50

(7-8), 933-950). Disponível em:
<http://www.dx.doi.org/10.1080/01930826.2010.488995>. (Último acesso:
0.06.2016).

- Silva, Oliveira adaiana da. (2013) *O facebook como Canal de Comunicação e Interacção nas Bibliotecas niversitárias: O caso da UFRGS*. (Tese de Bacharelato) apresentada na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. Disponível em:
<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88782/000913513.pdf?sequence=1>. (acesso: 16/12/2016)..
- Tyckoson, D. A. (2011). *Issues and trends in the management of reference services: A historical perspective*. Journal of Library Administration, 51 (3), 259-278. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.1080/01930826.2011.556936>. (último acesso: 09.06.2016).
- Tomaél, M. L; MARTELELETO, R.M. *Redes sociais: Posição dos autores no fluxo da informação. Encontros Bibli: Revista electrónica de Biblioteconomia e ciência da Informação*, Florianópolis, n.esp.,p.75-91. Sem. 2006. Disponível em:
<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/ViewFile/342/387>.
- Uma Breve História do Ensino superior Em Angola. (2014, 03 de Março). Rede Angola, pp. 1-3.
- Viana, Rui A. Ferreira (2017). *As Bibliotecas e os Utilizadores com Necessidades Especiais*. Correio do Ninho, Abril de 2017. Disponível em:
<http://www.correiodominho.com/cronicas.php?id=8542>. (Último acesso: 28/09/2017).
- Vilelas, José. (2009). *Investigação: O Processo de Construção do Conhecimento*. Sílabo, Lisboa.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Mensagem enviada às bibliotecas do Ensino Superior em Angola.

Caro(a) Colega,

O meu nome é João Evangelista Huvi e sou Mestrando do curso de Ciências da Documentação e Informação, da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.

Estou elaborando o meu trabalho final, intitulado: *Os Serviços de Referência Digitais em Bibliotecas do Ensino Superior em Angola*.

Neste sentido, venho solicitar a sua colaboração para o preenchimento deste inquérito sobre os serviços de referência das bibliotecas angolanas do ensino superior que estão a funcionar através da internet.

A informação recolhida será para uso exclusivo deste trabalho final, como requisito para a obtenção do grau de Mestre no curso acima referido. As respostas serão tratadas com a mais elevada confidencialidade e anonimato.

Após o preenchimento, por favor devolva o questionário preenchido a quem lho entregou.

Obrigado,

(João Huvi)

Apêndice 2 - Inquérito aplicado às Bibliotecas do Ensino Superior em Angola

| Nome do Serviço: | | |
|------------------------------|---|--|
| 1 | A Biblioteca disponibiliza o serviço de apoio ao utilizador (leitor) para ajuda na identificação de fontes de informação ou orientações de leitura (esta tarefa tem a designação de Serviço de Referência): | Presencialmente____ Telefone____ Email____ Chat____ Facebook____ WhatsApp____ SMS____ Outro(s) meio(s): Qual(is)?_____ |
| 2 | Que estado de desenvolvimento apresentam os serviços de referência digitais? | Inexistente____ Embrionário____ Em desenvolvimento____ Avançado____ |
| 3 | A biblioteca oferece uma colecção de referência para a consulta? | Sim____ Não____ |
| 4 | Existe uma ligação directa desde a página principal da Biblioteca para os catálogos e os recursos electrónicos? | Sim____ Não____ |
| 5 | Que suporte tecnológico é utilizado para a elaboração de perguntas por parte dos utilizadores? | Email____ Chat____ Formulário disponível para preenchimento____ Outro(s): Qual(is)?_____ |
| 6 | Existe uma interligação entre a biblioteca central e as bibliotecas das faculdades? | Sim____ Não____ |
| Aspetos Organizativos | | |
| 7 | De que forma é feito o atendimento aos utilizadores? | Individual____ Colectivo____ |
| 8 | Tem um plano de acção previsto? | Sim____ Não____ |
| 9 | Foi submetido a algum tipo de avaliação externa? | Sim____ Não____ |
| 10 | Contempla a existência de algum mecanismo para a melhoria de qualidade? | Carta de serviço____ Caixa de sugestões e reclamações____ Informações de serviços e suas avaliações externas____ |
| Políticas de Serviços | | |
| 11 | Definição do universo de utilizadores | Utilizadores primários____ Utilizadores secundários____ |
| 12 | A biblioteca estabelece hierarquias na atenção aos utilizadores? | Sim____ Não____ |
| 13 | Define alcance temático? | Elementar__ Básico__ Avançado__ |
| 14 | Tempo de respostas | 24h____ 48h____ +48h____ |
| 15 | Nível de profundidade das respostas: | Consultas direccionadas____ Consulta de referência rápida de instruções para investigação____ |

| | | |
|---------------------------------|--|--|
| 16 | Estabelece normas de actuação | Para bibliotecários____ Para utilizadores____ Para administradores de sistema____ |
| 17 | Explicita normas de confidencialidade e privacidade das transacções? | Sim____ Não____ |
| 18 | São preservados os direitos dos utilizadores?? | Sim____ Não____ |
| Interface de comunicação | | |
| 19 | Existência de apoio ao utilizador | Sim____ Não____ |
| 20 | Opções para utilizadores especiais | Sim____ Não____ |
| 21 | São evidentes os objectivos e alcances do serviço | Sim____ Não____ |
| 22 | Opção para a impressão dos resultados das pesquisas | Sim____ Não____ |
| 23 | Incorpora elementos da Web 2.0 | Sim____ Não____ |
| 24 | Inclui mecanismos de feedback | Sim____ Não____ |
| 25 | Participação dos utilizadores no desenho e desenvolvimento do serviço | Sim____ Não____ |
| 26 | Utiliza um software social | Sim____ Não____ |
| 27 | Permite a participação do Utilizador como agregador de valor através de: | Comentários____ Incluir etiquetas____ Votação____ Sugestão de recursos a outros utilizadores |
| 28 | Presença da oferta do serviço em redes sociais | Facebook__WhatsApp__Youtube____ Instagram____ Outro____ |
| 29 | A Biblioteca organiza formações para os utilizadores em formato <i>e-learning</i> ou <i>presencial</i> ? | Sim____ Não____ |
| 30 | A Biblioteca está consciente da importância da formação em literacia da informação? | Sim____ Não____ |

Muito agradeço a sua atenção e colaboração!

Apêndice 3 - Homepages das Biblioecas do Ensino Superior em Angola

| | |
|--|---|
| Biblioteca da Universidade Católica de Angola | https://www.ucan.edu/www14/index.php/biblioteca |
| Biblioteca Centra da Universidade António Agostinho Neto | https://www.uan.ao/servicos/biblioteca . |
| Biblioteca da Universidade Metodista de Angola | http://www.uma.co.ao/Servicos/Servicos-de-Documentacao-Biblioteca . |
| Biblioteca da Universidade José Eduardo dos Santos | http://www.ues-ao.org/apps/biblioteca/index.html |
| Biblioteca da Universidade 11 de Novembro | http://www.uon.ed.ao/servicos/biblioteca |
| Biblioteca do ISCED | http://197.249.65.74:8080/biblioteca/simple-search |
| Biblioteca do ISPTEC | http://biblioteca.isptec.co.ao . http://www.isptec.co.ao/pt/biblioteca/servicos |
| Biblioteca da Universidade Lusófona de Angola | http://biblioteca.ulusofona.pt/index.php/contactos/rede-de-bibliotecas-do-grupo-lusofona . |
| Biblioteca Online Angola Formativa | http://www.angolaformativa.com/pt/biblioteca/ |
| Biblioteca do IMETRO | http://www.imetroangola.com/gal_01.php |
| Biblioteca da Universidade Gregório Semedo | http://www.ugs.ed.ao/index.php/centros-autonomos/biblioteca . |

ANEXOS

Anexo 1- Quadro com as Instituições de Ensino Superior Reconhecidos pelo INAAREES

